AppleCare Protection Plan

Getting Started Guide

Contents

5 English

45 Italiano

65 Español

85 Português

Fact Sheet

Service and support from the people who know your Mac best
The AppleCare Protection Plan extends the complimentary coverage on your Mac to up to three years of world-class support.* The plan includes expert telephone technical support, global repair, onsite repairs for desktop computers,** and web-based resources.

Coverage information
To qualify for the AppleCare Protection Plan, your Mac must still be under its original Apple hardware warranty. Keep the confirmation of coverage and the original sales receipts for your Apple product(s) and the AppleCare Protection Plan. Proof of purchase may be required if there is any question as to your product's eligibility for AppleCare Protection Plan coverage.

A separate AppleCare Protection Plan must be purchased for each Mac to be covered.

This AppleCare Protection Plan covers the Apple product(s) listed on the front left corner of this package. If you find that you have purchased a plan that does not match your Apple product(s), call the Apple phone number in the *Quick Reference Guide*.

Coverage for an Apple display is provided for Mac customers provided the computer and display were purchased at the same time and registered under the same plan.

The plan covers an Apple-branded keyboard, mouse, Magic Trackpad, and Apple Battery Charger if included with the covered computer (or purchased with Mac mini). The plan also covers an AirPort Express or AirPort Extreme Base Station, Time Capsule, AirPort Extreme Card, Apple RAM, MacBook Air SuperDrive you own, have purchased up to two years before your Mac purchase, and use with the compatible covered computer.

If you sell the covered computer before the AppleCare Protection Plan expires, you may transfer the plan's coverage to the computer's new owner.**

Technical support options

If you experience difficulties with your covered product, refer to the *Quick Reference Guide* for troubleshooting tips. If you are not able to resolve the issue, Apple technical support representatives can help troubleshoot Apple hardware, the Mac OS, and many Apple-branded consumer applications. Apple technical support contact information and hours of operations are listed in the *Quick Reference Guide*.

Hardware repair service

Only the AppleCare Protection Plan ensures that Apple-authorized technicians will perform qualified repairs using genuine Apple parts. With this plan, parts and labor will be covered for three years from your Apple computer's original purchase date. One or more of the following service options may apply: carry-in service, direct mail-in service, onsite service, and Do-It-Yourself parts (which allow you to service your own product).

* From the computer's purchase date.

** See the enclosed *AppleCare Protection Plan Terms and Conditions* for complete details.

Quick Reference Guide

Try these simple steps before contacting Apple for help.
If you experience difficulties with your Mac, try these troubleshooting steps. If the issue persists, proceed to the next step. As a precaution, you should back up your data before you perform any of these steps.

1. **Check connections.**

   Turn off the computer and ensure that all cables are securely connected to the computer. Turn the computer back on to see if the issue is resolved.

2. **Disconnect peripheral devices.**

   Turn off the computer. Disconnect all peripheral devices except the display, mouse, and keyboard. Turn on the computer. If the issue is resolved, try to isolate it to a particular peripheral device by turning off the computer, reconnecting devices one at a time, and turning on the computer after connecting each device.

3. **Refer to the troubleshooting section of the users guide for your Mac, the onscreen help, and the Apple Support website.**

   From the desktop menu bar, open the Help menu and choose Mac Help. Mac 101, Communities, and other technical resources are available 24 hours a day at www.apple.com/uk/support or www.apple.com/ie/support.

4. Try these troubleshooting steps.

- Check compatibility. Make sure that the third-party software applications or third-party hardware you use are compatible with Mac OS X.
- Consult the Mac OS X Support website. Apple maintains a wealth of troubleshooting tips and useful technical resources at www.apple.com/uk/support/lion or www.apple.com/ie/support/lion.

5. Contact Apple for assistance.

If these steps do not resolve the issue, please contact Apple for assistance. When you contact Apple, you will be asked to supply your AppleCare Protection Plan agreement number or your Apple product serial number.

UK

(44) 0844 209 0611

Monday – Friday

8:00 am – 7:45 pm

Saturday

10:00 am – 5:45 pm*

Ireland

(353) 1850 946 191

Monday – Friday

8:00 am – 7:45 pm

Saturday

10:00 am – 5:45 pm*

* Telephone numbers and hours of operation may vary and are subject to change. You can find the most up-to-date local and international contact information at www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html.

AppleCare Protection Plan for Mac (“APP for Mac”)
AppleCare Protection Plan for iPod (“APP for iPod”)
AppleCare Protection Plan for Apple Display (“APP for Apple Display”)
AppleCare Protection Plan for Apple TV (“APP for Apple TV”)
Europe/Middle East/Africa

Terms and Conditions

How Consumer Rights Affect this Plan

FOR CONSUMERS, WHO ARE COVERED BY CONSUMER PROTECTION LAWS OR REGULATIONS IN THEIR COUNTRIES, THE BENEFITS CONFERRED BY THE ABOVE-MENTIONED PLANS ARE IN ADDITION TO ALL RIGHTS AND REMEDIES CONVEYED BY SUCH CONSUMER PROTECTION LAWS AND REGULATIONS. NONE OF THE TERMS OF THIS PLAN WILL BE DETRIMENTAL TO THE RIGHTS GRANTED TO CONSUMERS BY APPLICABLE MANDATORY RULES, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO THE RIGHT TO CLAIM FOR THE APPLICATION OF THE REMEDIES SET FORTH BY WARRANTY RULES AND THE RIGHT TO CLAIM FOR THE REIMBURSEMENTS OF DAMAGES IN CASE OF FULL OR PARTIAL BREACH OR NOT-CORRECT FULFILLMENT BY APPLE OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS. FOR FURTHER INFORMATION PLEASE REFER TO SECTION 12 (“Country Variation”) BELOW.

1. The Plan

This service contract governs the hardware services and technical support provided to you by Apple Distribution International or its successor in title (“Apple”) under the above-mentioned plans (each referred to herein as the “Plan”) for the Apple-branded product and the accessories contained in its original packaging (“Covered Equipment”) listed on your proof of coverage document (“Plan Confirmation”).

2. When Coverage Begins and Ends

Coverage begins when you purchase the Plan and ends on the date specified in your Plan Confirmation (“Coverage Period”). To obtain your Plan Confirmation, register your Covered

Equipment and your Plan's registration number ("Plan Agreement Number") with Apple. If auto-registration is available, your original sales receipt will be your Plan Confirmation. The terms of this Plan, the original sales receipt for your Plan and the Plan Confirmation are each part of your service contract. The price of the Plan is contained in the original sales receipt. The hardware service and technical support coverage provided by the Plan is additional to the coverage provided by the manufacturer's hardware warranty and complimentary technical support.

3. What is Covered?

3.1 Hardware Service

If during the Coverage Period, you submit a valid claim by notifying Apple that (i) a defect in materials and workmanship has arisen in the Covered Equipment, or (ii) the capacity of a covered iPod battery to hold an electrical charge has depleted fifty (50%) percent or more from its original specifications, Apple will either (a) repair the defect at no charge, using new or refurbished parts that are equivalent to new in performance and reliability, or (b) exchange the Covered Equipment with a replacement product that is new or equivalent to new in performance and reliability, and is at least functionally equivalent to the original product. If Apple exchanges the Covered Equipment, the original product becomes Apple's property and the replacement product is your property with coverage for the remaining period of the Plan.

3.2 Covered Equipment

In addition to the Apple-branded product and accessories contained in the original packaging, "Covered Equipment" includes the following according to your Plan:

(i) Under APP for Mac, (a) one compatible Apple branded display if purchased at the same time as the Covered Equipment, (b) an Apple-branded mouse, Magic Trackpad, Apple Battery Charger and keyboard if included with the Covered Equipment (or purchased with a Mac mini), and (c) an AirPort Extreme Card, an AirPort Express or AirPort Extreme Base Station, Time Capsule, an Apple-branded DVI to ADC display adapter, Apple RAM modules and MacBook Air SuperDrive if used with the Covered Equipment and originally purchased by you no earlier than two years before the Covered Equipment purchase.

(ii) Under APP for Apple TV, an AirPort Extreme Card, an AirPort Express or AirPort Extreme Base Station and Time Capsule if used with the Covered Equipment and originally purchased by you no earlier than two years before the Covered Equipment purchase.

3.3 Technical Support

During the Coverage Period, Apple will provide you with access to telephone and web-based technical support resources. Technical support may include assistance with installation, launch, configuration, troubleshooting, and recovery (except for data recovery), including storing, retrieving, and managing files; interpreting system error messages; and determining when hardware service is required. Apple will provide support for the then-current version of the supported software, and the prior Major Release. For purposes of this section, "Major Release" means a significant version of software that is commercially released by Apple in a release number format such as "1.0" or "2.0" and which is not in beta or pre-release form. The scope of technical support provided to you will vary according to your Plan.

3.4 Scope of Technical Support

(i) Under APP for Mac, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, Apple's operating system software ("Mac OS") and Apple-branded consumer applications pre-installed with the Covered Equipment ("Consumer Software"). Apple will also provide technical support using the graphical user interface for server administration and network management issues on Apple's operating system server software ("Mac OS Server") on a Mac.

(ii) Under APP for iPod, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, iPod OS and software applications that are pre-installed with the Covered Equipment (both referred to as "iPod Software") and connectivity issues between the Covered Equipment and a "Supported Computer", meaning a computer that meets the Covered Equipment's connectivity specifications and runs an operating system that is supported by the Covered Equipment.

(iii) Under APP for Apple Display, Apple will provide technical support for the Covered Equipment and connectivity issues between the Covered Equipment and a Supported Computer.

(iv) Under APP for Apple TV, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, software applications that are pre-installed with the Covered Equipment ("Apple TV Software") and connectivity issues between the Covered Equipment, a

Supported Computer and a "Supported Television", meaning a television that meets the Covered Equipment's connectivity specifications.

4. What is Not Covered?

4.1 Hardware Service

The Plan does not apply to:

(i) Installation, removal or disposal of the Covered Equipment, or the provision of equipment while the Covered Equipment is being serviced;

(ii) Damage caused by (a) a product that is not the Covered Equipment (b) accident, abuse, misuse, liquid contact, fire, earthquake or other external cause, (c) operating the Covered Equipment outside the permitted or intended uses described by the manufacturer, or (d) service (including upgrades and expansions) performed by anyone who is not a representative of Apple or an Apple Authorized Service Provider ("AASP");

(iii) Covered Equipment with a serial number that has been altered, defaced or removed, or has been modified to alter its functionality or capability without the written permission of the manufacturer;

(iv) Covered Equipment that has been lost or stolen. This Plan only covers Covered Equipment that is returned to Apple in its entirety;

(v) Cosmetic damage to the Covered Equipment including but not limited to scratches, dents and broken plastic on ports;

(vi) Consumable parts, such as batteries, except in respect of battery coverage under APP for iPod or unless failure has occurred due to a defect in materials and workmanship;

(vii) Preventative maintenance on the Covered Equipment; or

(viii) Defects caused by normal wear and tear or otherwise due to normal aging of the product.

4.2 Technical Support

The Plan does not include:

(i) Issues that could be resolved by upgrading software to the then current version;

(ii) Your use of or modification to the Covered Equipment, the Mac OS, iPod Software, Apple TV Software or Consumer Software in a manner for which the Covered Equipment or software is not intended to be used or modified;

(iii) Third-party products or their effects on or interactions with the Covered Equipment, the Mac OS, Mac OS Server, iPod Software, Apple TV Software or Consumer Software;

(iv) Your use of a computer or operating system under APP for iPod that is unrelated to iPod Software or connectivity issues with the Covered Equipment;

(v) Your use of a computer or operating system under APP for Apple Display that is unrelated to connectivity issues with the Covered Equipment;

(vi) Your use of a computer or operating system under APP for Apple TV that is unrelated to Apple TV Software or connectivity issues with the Covered Equipment;

(vii) Apple software other than the Mac OS, Mac OS Server, iPod Software, Apple TV Software or Consumer Software as covered under the applicable Plan;

(viii) Mac OS software for servers, except when using the graphical user interface for server administration and network management issues on Mac OS Server on a Mac;

(ix) Mac OS software or any Apple-branded software designated as "beta," "prerelease," or "preview" or similarly labeled software;

(x) Third-party web browsers, email applications, and Internet service provider software, or the Mac OS configurations necessary for their use; or

(xi) Damage to, or loss of any software or data residing or recorded on the Covered Equipment. Recovery and reinstallation of software programs and user data are not covered under this Plan.

5. How to Obtain Service and Support

You may obtain hardware services and technical support by accessing the Apple website (www.apple.com/support/country) or calling the telephone number listed in the Getting Started Guide (the "Guide"). The Guide is included in the Plan's packaging. If calling, an Apple technical support representative will answer, request your Plan Agreement Number or Covered Equipment serial number, before providing assistance. Keep your Plan Confirmation document and the

original sales receipt for your Covered Equipment and your Plan, as it will be required if there is any question as to your product's eligibility for coverage.

6. Hardware Service Options

6.1 Apple will provide hardware services through one or more of the following options:

(i) Carry-in service. Carry-in service is available for most Covered Equipment. Return the Covered Equipment to an Apple-owned retail store or an AASP location offering carry-in service. Service will be performed at the location, or the store or service provider may send the Covered Equipment to an Apple repair service ("ARS") location to be serviced. Once you are notified that service is complete, you will promptly retrieve the Covered Equipment.

(ii) Onsite service. Onsite service is available for many desktop computers if the location of the Covered Equipment is within 50 miles (80 kilometers) radius of an Apple Authorized Onsite Service Provider. Certain parts serviceable under do-it-yourself parts service, as described below, are not be eligible for Onsite service. If Apple determines that onsite service is available, Apple will dispatch a service technician to the location of the Covered Equipment. Service will be performed at the location, or the service technician will transport the Covered Equipment to an AASP or ARS location for repair. If the Covered Equipment is repaired at an AASP or ARS location, Apple will arrange for transportation of the Covered Equipment to your location following service. If the service technician is not granted access to the Covered Equipment at the appointed time, any further onsite visits may be subject to an additional charge.

(iii) Mail-in service. Direct mail-in service is available for most Covered Equipment. If Apple determines that your Covered Equipment is eligible for mail-in service, Apple will send you prepaid way bills (and if you no longer have the original packaging, packaging material) and you will ship the Covered Equipment to an ARS location in accordance with Apple's instructions. Once service is complete, the ARS location will return the Covered Equipment to you. Apple will pay for shipping to and from your location if all instructions are followed.

(iv) Express replacement or do-it-yourself ("DIY") parts service. Express replacement service is available for certain Covered Equipment products, and DIY parts service is available

for many Covered Equipment parts, allowing you to service your own product. If express replacement or DIY parts service is available in the circumstances, the following process will apply.

(a) Service where Apple requires return of the replaced product or part. Apple may require a credit card authorization as security for the retail price of the replacement product or part and applicable shipping costs. If you are unable to provide credit card authorization, service may not be available to you and Apple will offer alternative arrangements for service. Apple will ship a replacement product or part to you with installation instructions, if applicable, and any requirements for the return of the replaced product or part. If you follow the instructions, Apple will cancel the credit card authorization, so you will not be charged for the product or part and shipping to and from your location. If you fail to return the replaced product or part as instructed or return a replaced product or part that is ineligible for service, Apple will charge the credit card for the authorized amount.

(b) Service where Apple does not require return of the replaced product or part. Apple will ship you free of charge a replacement product or part accompanied by instructions on installation, if applicable, and any requirements for the disposal of the replaced product or part.

(c) Apple is not responsible for any labor costs you incur relating to express replacement or DIY parts service. Should you require further assistance, contact Apple at the telephone number listed in the Guide.

6.2 Apple reserves the right to change the method by which Apple may provide repair or replacement service to you, and your Covered Equipment's eligibility to receive a particular method of service. Service will be limited to the options available in the country where service is requested. Service options, parts availability and response times may vary according to country. You may be responsible for shipping and handling charges if the Covered Equipment cannot be serviced in the country it is in. If you seek service in a country that is not the country of purchase, you will comply with all applicable import and export laws and regulations and be responsible for all custom duties, V.A.T. and other associated taxes and charges. For international service, Apple may repair or exchange defective products and parts with comparable products and parts that comply with local standards.

7. Your Responsibilities

To receive service or support under the Plan, you agree to comply with the following:

(i) Provide your Plan Agreement Number and a copy of your Plan's original proof of purchase, if requested;

(ii) Provide information about the symptoms and causes of the issues with the Covered Equipment;

(iii) Respond to requests for information, including but not limited to the Covered Equipment serial number, model, version of the operating system and software installed, any peripherals devices connected or installed on the Covered Equipment, any error messages displayed, actions taken before the Covered Equipment experienced the issue and steps taken to resolve the issue;

(iv) Follow instructions Apple gives you, including but not limited to refraining from sending Apple products and accessories that are not subject to repair or replacement service and packing the Covered Equipment in accordance with shipping instructions;

(v) Update software to currently published releases prior to seeking service; and

(vi) Make sure to backup software and data residing on the Covered Equipment. APPLE MAY REINSTALL THE COVERED EQUIPMENT'S ORIGINAL SOFTWARE CONFIGURATION AND SUBSEQUENT UPDATE RELEASES WHILE PERFORMING SERVICE, WHICH WILL RESULT IN THE DELETION OF ALL SOFTWARE AND DATA THAT RESIDED ON THE COVERED EQUIPMENT PRIOR TO SERVICE. DURING APP FOR IPOD SERVICE, APPLE WILL DELETE THE CONTENTS OF THE IPOD AND REFORMAT THE STORAGE MEDIA. Apple will return your iPod or provide a replacement iPod as the iPod was originally configured, subject to applicable updates. Apple may install iPod OS updates as part of hardware service that will prevent the iPod from reverting to an earlier version of the iPod OS. Third party applications installed on the iPod may not be compatible or work with the iPod as a result of the iPod OS update. You will be responsible for reinstalling all other software programs, data and passwords.

8. Limitation of Liability

FOR CONSUMERS IN JURISDICTIONS WHO HAVE THE BENEFIT OF CONSUMER PROTECTION LAWS OR REGULATIONS, THE BENEFITS CONFERRED BY THIS PLAN ARE IN ADDITION TO ALL RIGHTS AND REMEDIES PROVIDED UNDER SUCH LAWS AND REGULATIONS. NOTHING IN THIS PLAN SHALL PREJUDICE CONSUMER RIGHTS GRANTED BY THE APPLICABLE MANDATORY LAWS, INCLUDING

CONSUMER RIGHTS TO SEEK DAMAGES IN THE EVENT OF TOTAL OR PARTIAL NON-PERFORMANCE OR INADEQUATE PERFORMANCE BY APPLE OF ANY OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS.

TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, APPLE AND ITS EMPLOYEES AND AGENTS WILL UNDER NO CIRCUMSTANCES BE LIABLE TO YOU OR ANY SUBSEQUENT OWNER FOR ANY INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO COSTS OF RECOVERING, REPROGRAMMING, OR REPRODUCING ANY PROGRAM OR DATA OR THE FAILURE TO MAINTAIN THE CONFIDENTIALITY OF DATA, ANY LOSS OF BUSINESS, PROFITS, REVENUE OR ANTICIPATED SAVINGS, RESULTING FROM APPLE'S OBLIGATIONS UNDER THIS PLAN. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, THE LIMIT OF APPLE AND ITS EMPLOYEES AND AGENT'S LIABILITY TO YOU AND ANY SUBSEQUENT OWNER ARISING UNDER THE PLAN SHALL NOT EXCEED THE ORIGINAL PRICE PAID FOR THE PLAN. APPLE SPECIFICALLY DOES NOT WARRANT THAT (i) IT WILL BE ABLE TO REPAIR OR REPLACE COVERED EQUIPMENT WITHOUT RISK TO OR LOSS OF PROGRAMS OR DATA, (ii) IT WILL MAINTAIN THE CONFIDENTIALITY OF DATA, OR (iii) THAT THE OPERATION OF THE PRODUCT WILL BE UNINTERRUPTED OR ERROR-FREE. NOTHING IN THIS AGREEMENT SHALL EXCLUDE OR LIMIT APPLE'S LIABILITY FOR (I) DEATH OR PERSONAL INJURY CAUSED BY ITS NEGLIGENCE, OR (II) FRAUD).

TO THE EXTENT THAT LIABILITY UNDER SUCH LAWS AND REGULATIONS MAY BE LIMITED, APPLE'S LIABILITY IS LIMITED, AT ITS SOLE OPTION, TO REPLACE OR REPAIR OF THE COVERED EQUIPMENT OR SUPPLY OF THE SERVICE. SOME COUNTRIES, STATES OR PROVINCES DO NOT ALLOW THE EXCLUSION OR LIMITATION OF INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, SO SOME OR ALL OF THE ABOVE LIMITATIONS MAY NOT APPLY TO YOU.

9. Cancellation

You may cancel this Plan at any time for any reason. If you decide to cancel this Plan, call Apple at the telephone number listed in the Getting Started Guide, or send or fax written notice with your Plan Agreement Number to Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number: +353-(0)21-428-3917). A copy of the Plan's original proof of purchase must accompany your notice. Unless local law provides otherwise, if you cancel within thirty (30) days of your Plan's purchase, or receipt of these Terms and Conditions, whichever occurs later, you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan. Unless local law provides otherwise, if you cancel more than thirty (30) days after your receipt of this

Plan, you will receive a pro rata refund of the original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period from the Plan's date of purchase, less (a) the applicable cancellation fee listed in Section 12 below or ten percent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less, and (b) the value of any service provided to you under the Plan. This cancellation fee will not be applicable when cancellation is based on a statutory Consumer right of withdrawal or consumer right of return (such as during a statutory cooling off period). Unless applicable local law provides otherwise, Apple may cancel this Plan for fraud or material misrepresentation. Unless applicable local law provides otherwise, Apple may also cancel this Plan if service parts for the Covered Equipment become unavailable, upon thirty (30) days' prior written notice. If Apple cancels this Plan for the unavailability of service parts, you will receive a pro-rata refund for the Plan's unexpired term.

10. Transfer of Plan

(i) *With Transfer of Covered Equipment to New Owner.* Subject to the restrictions set forth below, you may make a one-time permanent transfer of all of your rights under the Plan to another party, provided that: (a) the transfer includes the original Proof of Purchase, the Plan's Confirmation and all of the Plan's packaging material, including printed materials and these Terms and Conditions; (b) you notify Apple of the transfer by sending or faxing notice of transfer to Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number: +353 (0)21 428 3917; and (c) the party receiving the Plan accepts the Terms and Conditions of the Plan. When notifying Apple of the transfer of the Plan, you must provide the Plan Agreement Number, the serial number of the Covered Equipment being transferred and the name, address, telephone number and email address of the new owner.

(ii) *With Transfer From Original Covered Equipment to New Covered Equipment.* You may make a one time, permanent transfer of the coverage under the Plan to a new Apple product that is owned and purchased by you within thirty (30) days of the Covered Equipment purchase. The new product must be eligible for coverage under the Plan and at the time of transfer both products must be covered under the Apple one (1) year limited warranty. Apple will issue a Plan Confirmation for the new product, which will then become the Covered Equipment. When notifying Apple of the transfer, you must provide the Plan Agreement Number, the serial numbers and Proof of Purchase of the products being transferred by

sending or faxing, where available, notice of transfer to Apple as set forth in the section immediately above.

11. General

(i) Apple may subcontract or assign performance of its obligations to third parties but shall not be relieved of its obligations to you in doing so.

(ii) Apple is not responsible for any failures or delays in performing under the Plan that are due to events outside Apple's reasonable control.

(iii) You are not required to perform preventative maintenance on the Covered Equipment to receive service under the Plan.

(iv) This Plan is offered and valid only if you are a resident of a country in which Apple or its affiliated companies offers the Plan that are set forth here: http://www.apple.com/legal/applecare/countrylist.html. This Plan is not offered to persons who have not reached the age of majority. This Plan is not available where prohibited by law.

(v) In carrying out its obligations Apple may, at its discretion and solely for the purposes of monitoring the quality of Apple's response, record part or all of the calls between you and Apple.

(vi) You agree that any information or data disclosed to Apple under this Plan is not confidential or proprietary to you. Furthermore, you agree that Apple may collect and process data on your behalf when it provides service. This may include transferring your data to affiliated companies or service providers located in countries where data protection laws may be less comprehensive than your country of residence, including but not limited to Australia, Canada, countries of the European Union, India, Japan, the People's Republic of China and the U.S.

(vii) Apple has security measures, which should protect your data against unauthorized access or disclosure as well as unlawful destruction. You will be responsible for the instructions you give to Apple regarding the processing of data, and Apple will seek to comply with those instructions as reasonably necessary for the performance of the service and support obligations under the Plan. If you do not agree with the above or if you have questions regarding how your data may be impacted by being processed in this way, contact Apple at the telephone numbers provided in the Guide.

(viii) **Apple will protect your information in accordance with Apple Customer Privacy Policy available at URL www.apple.com/legal/warranty/privacy. If you wish to have access to the information that Apple holds concerning you or if you want to make changes, access URL www.apple.com/contact/myinfo to update your personal contact preferences or you may contact Appl's European data controller at privacyeurope@apple.com.**

(ix) The terms of the Plan, including the original sales receipt of the Plan and the Plan Confirmation, prevail over any conflicting, additional, or other terms of any purchase order or other document, and constitute your and Apple's entire understanding with respect to the Plan.

(x) You must purchase and register the Plan while your Covered Equipment is within Apple's One Year Limited warranty. Apple is not obligated to renew this Plan. If Apple does offer a renewal, it will determine the price and terms.

(xi) There is no informal dispute settlement process available under this Plan.

(xii) The financial obligations of this Plan are backed by Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. Should Apple Distribution International fail to meet those obligations, Apple Operations Europe, a company registered under the laws of the Republic of Ireland, would assume such obligations.

(xiii) In the event any section or portion of a section of these terms and conditions are deemed invalid, void or unenforceable, that section or portion of a section shall be severed from these terms and conditions, and the remaining terms and conditions shall continue in full force and effect.

(xiv) These terms and conditions shall be governed by and construed under the laws of the country in which the Plan was purchased. This choice of law does not include the conflicts of laws provisions thereof nor the UN Sales Convention. (xv) There is no deductible payment due in respect of a claim made under this Plan.

(xvi) The Plan will not be cancelled due to pre-existing conditions in the Covered Equipment that are eligible for service under this Plan.

12. Country, Province and State Variations

The following country variations will control if inconsistent with any provision of this Plan:

United Kingdom

Section 8 - Section 8 is replaced by the following provisions:

8.1 - Apple is not responsible for ensuring that the Plan is suitable for your required purpose.

8.2 - Nothing in these Terms and Conditions shall limit or exclude Apple's liability (i) for death or personal injury caused by its negligence or (ii) for fraud or (iii) any liability which cannot be excluded by law.

8.3 - Subject to clauses 8.2 and 8.4, Apple will not be liable whether in contract, tort (including negligence) or otherwise for any loss or damage caused by it or its employees or agents under and / or in connection with this Plan:

i) where such loss or damage is not a reasonably foreseeable result of any such breach; or

ii) for any increase in loss or damage resulting from breach by you of any term of this Plan; or

iii) for any losses that relate to a business operated by you (including without limitation lost data, lost profits or business interruption).

8.4 Subject to clause 8.2, if you are not a consumer, (i) Apple's maximum liability whether in contract, tort (including negligence) or otherwise for any loss or damage caused by it or its employees or agents under and / or in connection with this Plan shall be limited to a sum equivalent to the amount which you paid Apple for the Plan.

8.5 – These terms and conditions do not affect your statutory rights as a consumer, nor your right to cancel the Plan as per Section 9. For further information about your statutory rights contact your local Trading Standards Department or Citizens' Advice Bureau.

Section 9 - You have the right to cancel this Plan within forty-five (45) days of purchase and receive a full refund unless you have received support or services under the Plan. After the 45-day cancellation period, you may cancel the Plan at any time within the Plan's term and obtain a pro rata refund of the Plan's original purchase price, based on the remaining period of full unexpired months of cover provided by the Plan. If you have received service and support, the Plan will continue in accordance with these Terms and Conditions.

Section 11 (ix) is replaced with the following:

If you are a consumer: These terms and conditions together with any previous written or oral representations given or made by Apple or any representative of Apple constitute your and Apple's entire understanding with respect to the Plan. Such terms shall prevail over any conflicting, additional, or other terms of any purchase order or other document submitted by you.

If you are not a consumer: The terms of the Plan, including the original sales receipt of the Plan and the Plan Confirmation, prevail over any conflicting, additional, or other terms of any purchase order or other document, and constitute your and Apple's entire understanding with respect to the Plan. Any other warranties, conditions and / or terms which might otherwise be implied into these terms and conditions are hereby excluded to the fullest extent permitted by law.

IRELAND

Section 8 - Section 8 is replaced by the following:

8.1- If you are a consumer, nothing in these Terms and Conditions shall limit or exclude our liability for breach of any term implied by statute.

8.2 - If you are not a consumer:

- these Terms and Conditions set out the full extent of our obligations and liabilities in respect of the Plan;

- there are no warranties, conditions or other terms that are binding on us except as expressly stated in these Terms and Conditions; and

- any warranty, conditions or other term concerning the Plan which might otherwise be implied into or incorporated in these Terms and Conditions by statute, common law or otherwise (including without limitation any implied term as to quality, fitness for purpose, reasonable care and skill) is hereby expressly excluded. In particular, Apple will not be responsible for ensuring that the Plan is suitable for your purposes.

8.3 - Nothing in these Terms and Conditions shall limit or exclude our liability for death or personal injury caused by our negligence or for fraud.

8.4 - Subject to clause 8.3, we will not be liable under these Terms and Conditions for any loss of income, loss of profits, loss of contracts, loss of data or for any other indirect or consequential loss or damage of any kind howsoever arising and whether caused by tort (including negligence), breach of contract or otherwise.

8.5- Subject to clause 8.3, our maximum aggregate liability under these Terms and Conditions, whether in contract, tort (including negligence) or otherwise, shall in no circumstances exceed the amount payable by you to us in respect of the Plan.

Section 9 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

AUSTRIA

Section 8 - Section 8 is replaced by the following:

An obligation for damages of Apple as well as of any of its employees or agents on the basis of a contract or on any other basis whatsoever only exists to the extent that such damage has been caused due to negligence or wilfull intent. Apple will under no circumstances be liable for any loss of profit, loss of expected but not realised opportunities, indirect damages or consequential damages, damages to data or damages arising from third parties' claims. The aforegoing shall not apply to death or personal injury claims.

Section 9 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

BELGIUM

The cancellation fee referred to in section 9 (applicable in case you cancel more than 30 days after your receipt of the Plan) amounts to €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

DENMARK

Section 8:

Section 8 (Limitation of liability) is supplemented by the following provision:

The limitation of liability set forth in section 8 shall not apply to losses and/or damages that have been caused by wilful or grossly negligent acts. This complies whether or not such liability is based on contract or any other theory.

Mandatory liability under the Product Liability Act is not affected by the limitation of liability mentioned in section 8.

Section 9:

Section 9 is supplemented by the following provision:

a) If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Online Store web site or through another distance contract (e.g. over the phone), you may cancel the Plan within 14 days following your purchase of the Plan, or the receipt of these Terms and Conditions, whichever occurs later, and you will receive a full refund of the purchase price in accordance with the Consumers Contract Act.

b) If you cancel your purchase more than 30 days after your receipt of this Plan, but no later than 6 months after the purchase , you will receive a pro-rata refund of the purchase price, less a cancellation fee of DKK 180 or 10 per cent of the pro-rata refund, whichever amount is less.

c) If you cancel your purchase after the above-mentioned 6 months period you will receive a pro-rata refund of the purchase price but will not be charged any cancellation fee in accordance with the Danish Act on Certain Consumer Contracts.

Provided that in all cases (a) - (c) the value of any services provided prior to cancellation shall be deducted from any refund due.

FINLAND

Section 8 - If you are a consumer, nothing in this Plan shall limit or exclude Apple's liability for any breach of legislation. Nothing in this Plan shall limit the statutory rights of consumers.

If you are not a consumer:

- this Plan sets out the full extent of Apple's obligations and liabilities in respect of the supply of products (and performance of telephone support and warranty services) and performance of any services;

- there are no warranties, conditions or other terms that are binding on Apple except as expressly stated in this Plan; and

- any warranty, condition or other term concerning products or services which might otherwise be implied into or incorporated in this Plan by statute, common law, laws applicable in the country where you purchased the Plan or otherwise (including without limitation any implied term as to quality, fitness for purpose, reasonable care and skill) is hereby expressly excluded to the

maximum extent permitted by law. In particular, Apple will not be responsible for ensuring that the Plan is suitable for your purposes.

Nothing in this Plan shall limit or exclude Apple's liability for death or personal injury caused by our negligence or for fraud.

Subject to above Apple will not be liable under this Plan for any loss of income, loss of profits, loss of contracts, loss of data or for any indirect or consequential loss or damage of any kind howsoever arising and whether caused by tort (including negligence), breach of contract or otherwise.

Subject to above Apple's maximum aggregate liability under this Plan whether in contract, tort (including negligence) or otherwise shall in no circumstances exceed the amount payable by you to us in respect of the product(s) and/or services in question.

Section 9: If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and you have entered this Plan as a distance contract (through the Apple Store web site or phone calls), you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the Plan, or receipt of a confirmation of purchase stating, inter alia, your cancellation rights, whichever occurs later and you will receive full refund.

FRANCE

SECTION 8 - SECTION 8 IS REPLACED BY THE FOLLOWING:

8.1- IF YOU ARE A CONSUMER, NOTHING IN THE PLAN SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR BREACH OF ANY TERM IMPLIED BY MANDATORY CONSUMER LAWS AND, MORE GENERALLY, ANY RIGHTS YOU MAY HAVE UNDER MANDATORY CONSUMER LAWS.

8.2 - IF YOU ARE NOT A CONSUMER:

- THESE TERMS AND CONDITIONS SET OUT THE FULL EXTENT OF OUR OBLIGATIONS AND LIABILITIES IN RESPECT OF THE PLAN;

- THERE ARE NO WARRANTIES, CONDITIONS OR OTHER TERMS THAT ARE BINDING ON US EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS; AND

- ANY OTHER WARRANTY AND/OR OBLIGATION CONCERNING THE PLAN WHICH WE MIGHT BORN PURSUANT TO LAW (INCLUDING ANY IMPLIED TERM AS TO CARE AND SKILL) IS HEREBY EXPRESSLY EXCLUDED. IN PARTICULAR, APPLE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ENSURING THAT THE PLAN IS SUITABLE FOR YOUR PURPOSES.

8.3 - NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR DEATH OR PERSONAL INJURY FOR WHICH WE WOULD BE FOUND RESPONSIBLE, FOR FRAUD (DOL) OR FOR WILFUL MISCONDUCT (FAUTE LOURDE).

8.4 - SUBJECT TO CLAUSES 8.1 AND 8.3, WE WILL NOT BE LIABLE UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS FOR ANY LOSS OF INCOME, LOSS OF PROFITS, LOSS OF OPPORTUNITIES, LOSS OF DATA OR FOR ANY OTHER INDIRECT LOSS.

8.5- SUBJECT TO CLAUSES 8.1 AND 8.3, OUR MAXIMUM AGGREGATE LIABILITY UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL IN NO CIRCUMSTANCES EXCEED THE AMOUNT YOU PAID IN RESPECT OF THE PLAN.

Section 9 – Section 9 is completed and amended as follows:

If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and have purchased the Plan by way of a "distance selling" technique, as per French consumer laws, you have the right, in accordance with Articles L.121-20 and L.121-20-1 of the French Consumer code, to cancel the Plan without charge during a period of 7 days following your purchase of the Plan (or such longer period as is expressly provided, in specific circumstances, by the said Articles of the French Consumer code). All amounts you have paid for the Plan will be reimbursed to you. However, should supply of the services under the Plan have begun with your consent prior to expiry of the said 7-day period, the aforementioned cancellation right shall not be applicable. After the said 7-day cancellation period in the event it is applicable or at any time should supply of the services have begun with your consent prior to expiry of the said period, as per the above, your cancellation rights shall be as set out in Section 9 (Cancellation), as the same is completed by this Section 12 (Country Variations).

Section 11 – Section 11 is completed and amended as follows:

Duration of this Plan is indicated in the Plan Confirmation.

If you are a consumer and have purchased the Plan by way of a "distance selling" technique, as per French consumer laws, paragraph (ii) of Section 11 (General Terms) is replaced with the following:

Apple is not responsible for any failures or delays in performing under the Plan that are due to (i) you, (ii) an unforeseeable and insuperable action or omission of a third party or (iii) a force majeure event.

Moreover, in accordance with French law, apart from this Plan, and if applicable, Apple provides consumers a guarantee for defects of conformity (Articles L.211-1 et seq. of the French Consumer code) and for hidden defects under the conditions stated in Articles 1641 to 1649 of the French Civil code.

In accordance with Article L.211-15 of the French Consumer code, the following Articles apply to consumers and are here below reproduced in their entirety (as translated by Apple):

Article L.211-4 of the French Consumer code: "The seller must deliver a good which conforms to the contract and will be liable for defects of conformity existing at the time of delivery. The seller will also be liable for defects of conformity resulting from the packing, the instructions for assembly or the installation when the seller was in charge of installation pursuant to the contract or when the said installation is carried out under the seller's responsibility".

Article L.211-5 of the French Consumer code: "To be conform to the contract, the good must:

1° Be fit for the purpose for which a good of the same type is normally used and, if applicable:

- comply with the description given by the seller and possess the qualities which the seller has held out to the buyer as a sample or model;

- have the qualities which the buyer can legitimately expect, taking into account the public statements made by the seller, the producer or its representative, including in advertising or on labelling;

2° Or have the features defined by mutual agreement of the parties or be fit for any special use sought by the buyer, made known to the seller and which the seller has accepted."

Article L.211-12 of the French Consumer code: "Legal action based on defect of conformity lapses two years after delivery of the good."

Article 1641 of the French Civil code: "The Seller is bound by a warranty on account of the hidden defects of the good sold that render it unfit for the use for which it was intended, or that so

reduce the said use, that the buyer would not have acquired the good, or would have offered a lower price for it, had they been known to him."

Article 1648 par. 1 of the French Civil code: "Legal action based on redhibitory defects must be introduced by the buyer within a period of two years following the discovery of the defect."

For these terms and conditions, including the aforementioned extracts of the French Consumer and Civil codes, in French, please go to http://www.apple.com/legal/warranty/.

GERMANY

SECTION 6.2 - SECTION 6.2 IS REPLACED BY THE FOLLOWING:

6.2 Apple reserves the right to change the method by which Apple may provide repair or replacement service to you, and your Covered Equipment's eligibility to receive a particular method of service. Such changes will not have a negative impact on your rights or mitigate your rights under the Plan. Service will be limited to the options available in the country where service is requested. The options for Germany are detailed at www.apple.com/de/support. Service options, parts availability and response times may vary according to country. You may be responsible for shipping and handling charges if the Covered Equipment is outside the country of purchase and cannot be serviced in the country it is in. If you seek service in a country that is not the country of purchase, you will comply with all applicable import and export laws and regulations and be responsible for all custom duties, V.A.T. and other associated taxes and charges. For international service, Apple may repair or exchange defective products and parts with comparable products and parts that comply with local standards.

Section 8 - Section 8 is replaced by the following:

The benefits conferred by the Plan are in addition to any statutory rights or claims in the event of defects in workmanship or title of the Covered Equipment and do not restrict such rights. Your rights in the event of any defects in workmanship or title of deliverables under the Plan are governed by statutory law and limited as follows: If you do not act as a "Consumer" within the meaning of section 13 German Civil Code (i.e. a customer purchasing the Plan for a purpose outside the scope of its trade, business or independent profession), but as an entrepreneur within the meaning of section 14 German Civil Code, the limitation period shall be one year from receipt of the products or services.

Any liability in damages based on any legal theory shall be subject to the following limitation:

(i) Apple's liability for damages caused by slight negligence, irrespective of its legal ground, shall be limited as follows:

(a) Apple shall be liable up to the amount of the foreseeable damages typical for this type of contract due to a breach of material contractual obligations;

(b) Apple shall not be liable due to a slightly negligent breach of any other duty of care applicable.

(ii) The aforesaid limitations of liability shall not apply to any mandatory statutory liability, in particular to liability under the German Product Liability Act (Produkthaftungsgesetz), and liability for culpably caused injuries of life, body or health. In addition, such limitations of liability shall not apply if and to the extent Apple has assumed a specific guarantee.

(iii) Subsections (i) and (ii) shall apply accordingly to Apple's liability for futile expenses.

(iv) The aforesaid limitations of liability shall also apply to the liability of Apple's employees and agents.

(v) The foregoing shall not AFFECT any shift in a burden of proof to your disadvantage.

Section 9 - Section 9 is replaced by the following:

You may cancel this Plan at any time for any reason. If you decide to cancel either call Apple at the telephone number in the Guide, or send or fax written notice with your Plan Agreement Number to Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number: +353-(0)21-428-3917). A copy of the Plan's original proof of purchase must accompany your notice. If you cancel within thirty (30) days of your Plan's purchase, or receipt of these Terms and Conditions, whichever occurs later, you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan. If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period from the Plan's date of purchase, less (a) a cancellation fee of €25.00 or ten per cent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less, and (b) the value of any service provided to you under the plan. Apple may cancel this Plan for fraud or material misrepresentation.

Section 11.v to 11.viii. - Section 11.v to 11.viii shall not apply to any personal data collected or processed by Apple through an establishment of Apple in Germany. Where legally required, Apple will separately ask you for your consent with regard to such data.

In the event you do not receive satisfaction under this contract, you may contact the New Hampshire insurance department, by mail at State Of New Hampshire Insurance Department, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord NH 03301, or by telephone, via Consumer Assistance, at 800-852-3416.

GREECE

Section 8 – section 8 is replaced by the following:

THE PROTECTION PROVIDED UNDER THE PRESENT AGREEMENT IS IN ADDITION TO ALL THE RIGHTS AND PROTECTION PROVIDED UNDER THE CIVIL CODE AS TO SELLER'S LIABILITY AGAINST ACTUAL DEFECTS OR DEFICIENCIES OF THE AGREED PROPERTIES, AND TO THE PROTECTION PROVIDED FOR CONSUMERS IN ACCORDANCE WITH LAW 2251/1994 re: CONSUMER PROTECTION.

APPLE WILL BE LIABLE TO COMPENSATE YOU AGAINST ANY DIRECT OR INDIRECT DAMAGE RESULTING FROM INADEQUATE PERFORMANCE OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS DUE TO FRAUD OR NEGLIGENCE.

APPLE WILL ALSO BE LIABLE TO COMPENSATE YOU FOR EACH DAMAGE, INJURY, AND/OR DEATH CAUSED BY ILLEGAL AND CULPABLE CONDUCT ON ITS PART.

IN PARTICULAR, APPLE STATES THAT IT DOES NOT GUARANTEE IT WILL BE ABLE: (i) TO REPAIR OR REPLACE COVERED EQUIPMENT WITHOUT RISK OF DAMAGING OR LOSING PROGRAMS OR DATA; AND (ii) TO MAINTAIN THE DATA'S CONFIDENTIALITY.

Section 9 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

Section 11 – The following should be added to Section 11:

xiv. All Plans may not be available in your country.

Section 11 is amended as follows:

v. Upon performing its obligations, Apple may, for the purpose of checking the quality of Apple's response only, record part or all of the telephone calls made between you and Apple, after notifying you thereof and obtaining your consent.

vi. You agree, understand, and expressly consent to the collection, processing, and use of your non-sensitive personal data by Apple, solely for the purpose of performing the services and providing

the services provided under the Plan and to confirm compliance with applicable laws. In addition, you expressly consent to a potential transfer of your data for the above mentioned purposes to affiliated companies or service providers in countries where the data protection legislation may be less comprehensive that in the country where you are domiciled, including, but not limited to, Australia, Canada, European Union member states, India, Japan, the People's Republic of China, and the U.S.A in accordance with the provisions of the Data Protection Law 2472/1997, as in force.

vii. Apple will protect your data in accordance with Apple's Customer Personal Data Protection Policy (see www.apple.com/legal/warranty/privacy). If you wish to access the information concerning you that is maintained by Apple, or to make changes thereto, go to www.apple.com/contact/myinfo to update your personal preferences, or contact Apple's European data control team at privacyeurope@apple.com.

HUNGARY

Section 1 is supplemented by the following provision:

This contract is a service contract. This service contract does not qualify as a contractual guarantee. The purpose of this service contract is not to provide remedy for defective performance, but to provide the services described herein.

If you qualify as a consumer under the applicable laws, the service contract does not affect your statutory rights what you have under the mandatory laws, and your statutory guarantee rights and your warranty rights. Depending on the rights you have, you are free to decide whether you request services under this service contract or you exercise your guarantee or warranty right. If you have different rights in respect of Apple, it is your responsibility to describe which right you intend to exercise.

The services regulated herein are provided by Apple, as described in the Plan. Regardless, whether you qualify as a consumer or not, under this service contract, you are only entitled to enforce those rights what this service contract expressly provides to you. Apple is only liable to perform those claims which it receives under the service contact and in line with the above.

Section 8 is supplemented by the following provision:

In order to avoid any misunderstandings, the liability of Apple is not excluded for damages caused intentionally, with gross negligence or by committing crime, or for causing death, personal injury or damage to health, or for tort, as regulated by law. However, Apple's liability is limited as

described herein. In the absence of the restriction and/or limitation of liability, Apple would not provide the Plan. You acknowledge that the benefits stemming from the Plan provide appropriate compensation for the limitation and/or restriction of Apple's liability hereunder.

Section 9 is supplemented by the following provision:

If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site, through the phone or by concluding a distance contract in any other manner, you may cancel this Plan within 8 business days upon the conclusion of this Plan (if according to the applicable law, Apple has to provide you with a written statement, if the above is not provided, within 8 business days from the receipt of the above, but not later than 3 months from the conclusion of this Plan). In this case, you will receive a full refund. However, if upon your request, Apple has started to provide you the service hereunder within the above period, you are not entitled to cancel the Plan in the manner set out above; you are entitled to terminate it in line with the provisions of this service contract.

Section 11 (v) is replaced by the following provision:

In carrying out its obligations Apple may, at its discretion and solely for the purposes of monitoring the quality of Apple's response, record part or all of the calls between you and Apple, provided that Apple has informed you about the above and acquired your consent.

Section 11 (vi) is replaced by the following provision:

You agree that any information or data disclosed to Apple under this Plan is not confidential or proprietary to you. You hereby voluntary consent to the collection, processing and transfer of your personal data for the purposes of this Plan, as described herein and in the Apple Privacy Policy. This may include transferring your data to affiliated companies or service providers located in countries where data protection laws may be less comprehensive than those in your country of residence, including but not limited to Australia, Canada, countries of the European Union, India, Japan, the People's Republic of China and the U.S.

ITALY

AppleCare Protection Plan benefits are in addition to rights provided by consumer protection laws in your jurisdiction.

Under articles 128-135 of the Legislative Decree n. 206 6 September 2005 (Consumer Code), Italian consumers have up to 26 months to claim against the seller that a product was defective when

delivered. Defects apparent in the first 6 months, are presumed to have existed at delivery. A consumer making a claim under the Consumer Code may contact an Apple Authorized Service Provider to assess if a defect existed at delivery.

Section 8 -

a. If you are a consumer, nothing in these Terms and Conditions shall limit or exclude Apple's liability in case of violation of the legislation applicable to the Plan.

b. If you are not a consumer:

(i) these terms and conditions set out the full extent of our obligations and liabilities in respect of the services under this Plan; (ii) there are no warranties, conditions or other terms that are binding on Apple except as expressly stated in the Plan; (iii) any warranty, condition or other term concerning the products or services which might otherwise be implied into or incorporated in the Plan by statute, common law, laws applicable in the country where you purchased the Plan or otherwise (including without limitation any implied term as to quality, fitness for purpose, reasonable care and skill) is hereby expressly excluded to the maximum extent permitted by law. In particular, we will not be responsible for ensuring that the Plan is suitable for your purposes.

c. Nothing in the Plan shall limit or exclude Apple's liability (i) for death or personal injury caused by our negligence or (ii) for fraud or (iii) any breach of the obligations implied by applicable compulsory national laws as to title or (iv) any liability which cannot be excluded or limited by law, in particular under Articles 33 and followings of the Code of Consumer.

d. Subject to clause 8.c in this section, Apple will not be liable under the Plan for any loss of income, loss of profits, loss of contracts, loss of data or for any indirect or consequential loss or damage of any kind howsoever arising and whether caused by tort (including negligence), breach of contract or otherwise.

e. Subject to clause 8.c in this section, Apple's maximum aggregate liability under the Plan whether in contract, tort (including negligence) or otherwise shall in no circumstances exceed the amount payable by you to Apple in respect of the Plan.

Section 9 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer, in the event Apple cancels this Plan, you will receive from Apple a cancellation fee equal to double the cancellation fee that you would have paid if you had cancelled the Plan at the time Apple cancels.

If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through the phone, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the plan. You will receive full refund. Articles 50 - 61 of the Italian Legislative Decree No. 206 of 6 September 2005 (Consumer Protection Code) will apply to this Plan if (i) this Plan is entered through the Apple Store web site, or (ii) this Plan is executed as a "distance contract".

LUXEMBOURG

Section 9 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

THE NETHERLANDS

Section 8 (Limitation of liability) is replaced by the following:

For consumers

The benefits conferred by this Plan are in addition to all rights and remedies provided to you by the applicable mandatory (consumer) laws, including your right to seek for damages in the event of total or partial non-conformity or inadequate performance by Apple of any of its contractual obligations.

For non-consumers

This Plan sets out the full extent of Apple's obligations and liabilities in respect of the performance of any services under this Plan. There are no warranties, conditions or other terms that are binding on Apple except as expressly stated in this Plan. Any warranty, condition or other term concerning products or services which might otherwise be implied into or incorporated in this Plan by the applicable law (including, but not limited to, any implied term as to quality, fitness for purpose, reasonable care and skill) is hereby expressly excluded to the maximum extent permitted by law. In particular, Apple shall not be responsible for ensuring that the Plan is suitable for your purposes.

To the maximum extent permitted by applicable mandatory law, Apple and its employees and agents will under no circumstances be liable to you or any subsequent owner for any indirect

or consequential damages, including but not limited to costs of recovering, reprogramming, or reproducing any program or data or the failure to maintain the confidentiality of data outside the scope of the Dutch Personal Data Protection Act (Wet Bescherming Persoonsgegevens), any loss of business, profits, revenue or anticipated savings, resulting from Apple's obligations under this Plan.

For all purchasers of the Plan

To the maximum extent permitted by applicable mandatory law, Apple's and its employees' and agent's maximum liability to you and any subsequent owner arising under the Plan is limited, at Apple's sole option, to the original price paid for the Plan, or replacing or repairing the Covered Equipment.

Apple specifically does not warrant that it will be able to repair or replace Covered Equipment without risk to or loss of programs or data.

Nothing in this agreement shall exclude or limit Apple's liability for (i) death or personal injury caused by its negligence, (ii) fraud; or (iii) intentional misconduct or gross negligence of Apple's senior management.

Section 9 (Cancellation) is completed by the following:

If you cancel more than thirty (30) days after your receipt of this Plan, you will receive a pro rata refund of the original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period from the Plan's date of purchase, less (a) a cancellation fee of € 25 or ten percent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and you have purchased this Plan through a distance contract (e.g. through the Apple website or by phone), you may cancel the Plan within fourteen (14) days after the purchase of this Plan, unless Apple already commenced the services provided under the Plan within this fourteen (14) day period.

NORWAY

CANCELLATION (Section 9) - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period from the Plan's date of purchase, less a cancellation fee of NOK 200.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through another distance contract (e.g. through the phone), you may according to the Act on the right to repent a sale after a cooling-off period of December 21st 2000, no.105 ("the Cancellation Act") cancel this Plan within fourteen days after Apple has met the disclosure requirements pursuant to the Cancellation Act and your receipt of the repent form, and you will receive a full refund. If you purchased this Plan through a distance contract other than phone and you make use of the services available under this Plan before the expiry of the cooling-off period you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan.

Your rights under the Cancellation Act are in addition to the rights granted to you under section 9.

POLAND

1. For the purposes of relations with business entities Section 8 of the Plan should be worded as follows:

   APPLE AT ITS SOLE OPTION MAY DECIDE TO REPLACE OR REPAIR THE COVERED EQUIPMENT OR SUPPLY THE SERVICE.

   APPLE OR ITS EMPLOYEES OR AGENTS SHALL UNDER NO CIRCUMSTANCES BE LIABLE FOR ANY DAMAGE TO PROPERTY WHETHER IN THE EVENT OF TOTAL OR PARTIAL NON-PERFORMANCE OR INADEQUATE PERFORMANCE BY APPLE OF ANY OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS OR IN TORT UNLESS SUCH DAMAGE IS CAUSED BY WILFUL MISCONDUCT ON THE PART OF APPLE, ITS EMPLOYEES OR AGENTS.

   APPLE'S, ITS EMPLOYEES' AND AGENTS' LIABILITY FOR DEATH OR PERSONAL INJURY, OR IN THE EVENT OF TOTAL OR PARTIAL NON-PERFORMANCE OR INADEQUATE PERFORMANCE BY APPLE OF ANY OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS IS NOT LIMITED WHERE SUCH DEATH OR INJURY OR NON-PERFORMANCE OR INADEQUATE PERFORMANCE IS CAUSED BY APPLE'S, ITS EMPLOYEES' OR AGENTS' WILFUL MISCONDUCT.

2. For the purposes of relations with consumers Section 8 of the Plan should be worded as follows:

   FOR CONSUMERS IN JURISDICTIONS WHO HAVE THE BENEFIT OF CONSUMER PROTECTION LAWS OR REGULATIONS, THE BENEFITS CONFERRED BY THIS PLAN ARE IN ADDITION TO ALL RIGHTS AND REMEDIES PROVIDED UNDER SUCH LAWS AND REGULATIONS. APPLE AT ITS SOLE OPTION MAY DECIDE TO REPLACE OR REPAIR THE COVERED EQUIPMENT OR SUPPLY

THE SERVICE. NOTHING IN THIS PLAN SHALL PREJUDICE CONSUMER RIGHTS GRANTED BY THE APPLICABLE MANDATORY LAWS.

THE LIABILITY OF APPLE, ITS EMPLOYEES AND AGENTS WHETHER IN THE EVENT OF TOTAL OR PARTIAL NON-PERFORMANCE OR INADEQUATE PERFORMANCE BY APPLE OF ANY OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS OR LIABILITY IN TORT FOR DAMAGE TO PROPERTY OR FOR DEATH OR PERSONAL INJURY IS NOT LIMITED OR EXCLUDED UNDER THIS PLAN INCLUDING CONSUMER RIGHT TO SEEK FOR DAMAGES IN THE EVENT OF TOTAL OR PARTIAL NON-PERFORMANCE OR INADEQUATE PERFORMANCE BY APPLE OF ANY OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS.

3. Section 9 of the Plan should be worded as follows:

If you are a consumer and have entered into this Plan via Apple Online Store or contact centre, you may withdraw from this Plan within 10 days from its purchase, unless you have expressly agreed that the coverage under this Plan is to begin before the lapse of the initial 10 days' period - In such case the right of withdrawal is cancelled. The exercising of your right to withdraw from the Plan is not conditional upon any payments.

Regardless of whether you are a consumer or not, you may terminate this Plan at any time upon thirty (30) days' prior written notice.

In the case of termination you will receive a pro-rata refund of the original purchase price, based on the percentage of the unexpired Coverage Period from the Plan's date of purchase, less (a) a cancellation fee of €25.00 or ten percent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less, and (b) the value of any service provided to you under the Plan.

If you decide to withdraw or terminate, you may either call Apple at the telephone number below, or send or fax a written notice with your Plan Agreement Number to Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number : +353-(0)21-428-3917). A copy of the original proof of purchase must accompany your notice.

Unless applicable local law provides otherwise, Apple may terminate this Plan for fraud or material misrepresentation or if service parts for the Covered Equipment become unavailable, upon thirty (30) days' prior written notice. If Apple terminates this Plan for the unavailability of service parts, you will receive a pro-rata refund for the Plan's unexpired term.

PORTUGAL

Nothing in these terms and conditions shall limit the manufacturer's obligations and responsibilities under the general product safety legislation as laid down in Decree-law 383/86, of November 6 (Lei da Responsabilidade Objectiva do Produtor), as amended from time to time.

The services provision hereby agreed upon is additional to the mandatory warranty period of your products, as per applicable legislation on the warranty of consumer goods as laid down in Decree-law no. 67/2003, of April 8 (Lei das Garantias dos Bens), as amended from time to time.

In accordance with Decree-Law no. 446/85, of October 25 (Lei das Cláusulas Contratuais Gerais), as amended from time to time, nothing in these terms and conditions shall, in any manner whatsoever, be interpreted as:

(a) Limiting or in any manner altering obligations assumed directly by Apple or its representative in the contracting;

(b) Excluding or limiting, directly or indirectly, the liability for damages caused to the life, moral or physical integrity or health of persons;

(c) Excluding or limiting, directly or indirectly, the liability for non contractual patrimonial damages caused to you or any third parties;

(d) Excluding or limiting, directly or indirectly, the liability for definitive non compliance, delay in compliance or defective compliance in case of fraud (dolo) or serious misconduct (culpa grave); and/or

(e) Excluding or limiting, directly or indirectly, the liability for acts of representatives or auxiliary persons in case of fraud (dolo) or serious misconduct (culpa grave).

Nothing in this Plan shall exclude or limit Apple's liability if such limitation or exclusion would be deemed invalid as a matter if Portuguese public policy under Article 800/2 of the Portuguese Civil Code.

Section 8

If you are a consumer, nothing in these terms and conditions shall limit or exclude in any manner whatsoever your rights as per Law no. 24/96, of July 31 (Lei de Defesa do Consumidor), as amended from time to time.

In any event, Apple shall only be liable for definitive non compliance, delay in compliance or defective compliance in cases of fraud or serious misconduct imputable to Apple or to its representatives or auxiliary persons. If not, Apple shall not in any event be liable for damages caused by third parties or by you; and any liability imputable to Apple or to its representatives or auxiliary persons which is not caused by their fraud or serious misconduct is hereby expressly excluded.

However nothing in this Plan shall exclude or limit, directly or indirectly, the liability imputable to Apple for damages caused to the life, moral or physical integrity or health of persons or for non contractual patrimonial damages.

Section 9

If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through the telephone, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the Plan. You will receive full refund.

If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

Section 11

The consumer or any physical entity that has given his/her personal data to be processed by Apple within the scope of this contract can access said personal data through privacyeurope@apple.com, where he/she can demand said personal data to be corrected, updated or eliminated, as per Apple Customer Privacy Policy, available at www.apple.com/legal/privacy.

RUSSIA

Apple does not sell or support the AirPort Extreme Card, AirPort Express or AirPort Extreme Base Station, Time Capsule in Russia. Furthermore, service options are limited in Russia. You should review the following support website for information on support options available to you: www.apple.com/ru/support.

Section 6.1(ii) is replaced by the following:

(ii) Onsite service is available for many desktop computers if the location of the Covered Equipment is within an 80-kilometer radius of an Apple Authorized Onsite Service Provider located in a country listed in Section 11.iv. Apple will dispatch a service technician to the location of the Covered

Equipment. Service will be performed at the location, or the service technician will transport the Covered Equipment to an Apple Authorized Service Provider or Apple Repair Service Location for repair. If the Covered Equipment is repaired at an Apple Authorized Service Provider or Apple Repair Service Location, the Covered Equipment will be transported to your location following service. If the service technician is not granted access to the Covered Equipment at the appointed time, any further onsite visits may be subject to an additional charge.

Section 8: Additional conditions to Section 8:

8.1 – If you are a consumer, nothing in this Plan shall limit or exclude Apple's liability for any breach of legislation.

8.2 – If you are a consumer, nothing in this Plan shall limit or exclude Apple's compensation in case of deliberate violation of obligations.

Section 9 – the following should be added to Section 9:

If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

Section 11: the following should be added to Section 11:

d. All Plans may not be available in your country

Additional condition to Section 11 (viii):

Customers in the Russian Federation may also address the above-mentioned representative of the Company on the issue of data protection rights.

SPAIN

Section 8 –

8.1- If you are a Consumer as defined in the Spanish Consumer Act, nothing in these Terms and Conditions shall limit, exclude or affect the legal rights that you have as a consumer in case of lack of conformity of the products.

8.2 - If you are not a Consumer:

- these terms and conditions set out the full extent of our obligations and liabilities in respect of the Plan;

- there are no warranties, conditions or other terms that are binding on us except as expressly stated in these Terms and Conditions; and
- any warranty, condition or other term concerning the Plan which might otherwise be implied into or incorporated in these Terms and Conditions by statute or regulation, customary law or otherwise (including without limitation any implied term as to quality, fitness for purpose, reasonable care and skill) is hereby expressly excluded. In particular, Apple will not be responsible for ensuring that the Plan is suitable for your purposes.

8.3 - Nothing in these terms and Conditions shall limit or exclude our liability for death or personal injury caused by our negligence or for fraud.

8.4 - Subject to clause 8.3, and to the maximum extend permitted by applicable law, we will not be liable under these Plan for any loss of income, loss of profits, loss of contracts, loss of data or for any indirect or consequential loss or damage of any kind howsoever arising and whether caused by tort, breach of contract or otherwise.

8.5- Subject to clause 8.3, and to the maximum extend permitted by applicable law, our maximum aggregate liability under the Contract whether in contract, tort or otherwise shall in no circumstances exceed the amount payable by you to us in respect of the Plan.

Section 9 - If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through the telephone, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the Plan. You will receive full refund.

If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

Sweden

Section 8 - Section 8 is replaced by the following:

8.1 If you are a consumer and have purchased the Plan the following applies: In the event any section or portion of a section of these Terms and Conditions is in conflict with applicable mandatory laws, that section or portion of the section will not be applicable. For other customers than consumers the following applies:

8.1.1 these Terms and conditions govern Apple's obligations and its liability with regard to the Plan;

8.1.2 there are no guarantees or conditions binding Apple in addition to what is explicitly stated in the Plan; and that

8.1.3 any guarantees or conditions regarding the Plan and any service in connection with the Plan and that otherwise could be interpreted in or incorporated in the Plan by laws or by any other way (including but not limited to implicit conditions as far as regards quality or purpose) is hereby explicitly excepted.

8.2 The Terms and Conditions in the Plan do not limit or exclude Apple's liability for death or personal injury or other damages caused by Apple's gross negligence, or willful misconduct.

8.3 With reservation for section 8.1 and 8.2 Apple will not be liable to you for loss of income, loss of contract, loss of data or any indirect or consequential damages or other damages, irrespective of how the damage has occurred and even if the damage has occurred by a compensable infringement (including negligence), breach of contract or any other way.

8.4 With reservation for sections 8.1, 8.2 and 8.3 Apple's maximum and total liability in accordance with the Plan, irrespective of if it is based on a contract, compensable infringement (including negligence) or other reason will under no circumstances exceed the amount that you shall pay Apple for the Plan concerned.

Section 9 - Section 9 is completed as follows:

If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of SEK222.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site, or through other distance contract, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the plan. You will receive full refund.

Section 11 – Section 11(ii) is replaced by the following:

11 (ii) Unless you are a consumer Apple is not responsible for any failures or delays in performing under the Plan that are due to events outside Apple's reasonable control.

SWITZERLAND

Section 8 - Section 8 is replaced by the following:

8.1 - If you are a Consumer, nothing in the Plan shall limit or exclude our liability for breach of any term implied by mandatory statutory law.

8.2 - If you are not a Consumer:

- these terms and conditions set out the full extent of our obligations in respect of the Plan;

- any obligations and warranties concerning the Plan that may be binding on us by statute (including any implied warranty concerning care and skill) are hereby expressly excluded to the maximum extent permitted by applicable law. In particular, Apple will not be responsible for ensuring that the Plan is suitable for your purposes.

8.3 - Nothing in these Terms and Conditions shall limit or exclude our liability for death or personal injury caused by negligence or for fraud.

8.4 - To the maximum extent permitted by applicable law, we will not be liable under these Terms and Conditions for any loss of income, loss of profits, loss of opportunities or loss of data.

8.5 - Subject to clause 8.3, our maximum aggregate liability under these Terms and Conditions whether in contract, tort or otherwise shall in no circumstances exceed the amount you paid in respect of the Plan.

Section 9 –

9.1 - The following provisions are added to Section 9: If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through the phone, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the plan. You will receive full refund. However, if you have started to use the Plan, you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan.

9.2 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of SFr39.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

APP Mac EMEA English v54

Scheda prodotto

Servizio e assistenza da parte dei maggiori esperti del tuo Mac
AppleCare Protection Plan estende la garanzia del tuo Mac fino a tre anni, durante i quali è possibile usufruire di servizi di supporto qualitativamente elevati*. Il piano include supporto tecnico telefonico da parte di esperti, riparazioni in tutto il mondo, riparazioni on-site per i computer da scrivania** e risorse sul web.

Informazioni sulla copertura
Per poter attivare il programma AppleCare Protection Plan, è necessario che il computer Mac sia ancora coperto dalla garanzia originale per l'hardware Apple. Conserva il documento di garanzia e lo scontrino di acquisto originale dei prodotti Apple e dell'AppleCare Protection Plan. In caso di problemi relativi all'applicabilità di AppleCare Protection Plan per i tuoi prodotti, può essere richiesta una prova di acquisto.

È necessario acquistare un AppleCare Protection Plan per ogni Mac al quale si desidera estendere tale copertura.

Il presente AppleCare Protection Plan copre i prodotti Apple elencati nella parte anteriore sinistra di questo pacchetto. Se scopri di avere acquistato un piano che non corrisponde ai prodotti Apple in tuo possesso, rivolgiti al numero telefonico Apple riportato nella *Guida Rapida*.

La copertura per il monitor Apple viene fornita per clienti Mac, purché il computer e il monitor siano stati acquistati contemporaneamente e siano registrati nell'ambito dello stesso programma.

La garanzia copre la tastiera Apple, il mouse Apple, Magic Trackpad e il caricatore della batteria Apple, se incluso con il computer con garanzia (o se acquistato con Mac mini). La garanzia copre inoltre la base AirPort Express o AirPort Extreme, Time Capsule, Scheda AirPort Extreme, RAM Apple, Unità di SuperDrive MacBook Air di tua proprietà, acquistati entro due anni dall'acquisto del Mac e che utilizzi con un computer compatibile con garanzia.

In caso di vendita del computer prima della scadenza di AppleCare Protection Plan, è possibile trasferire il piano di copertura al nuovo proprietario**.

Opzioni supporto tecnico

In caso di difficoltà con il prodotto in garanzia, consulta la *Guida Rapida* per suggerimenti sulla risoluzione dei problemi. Se non fosse sufficiente, il supporto tecnico Apple potrà aiutarti a risolvere eventuali problemi riguardanti l'hardware Apple, il sistema operativo Mac e molte altre applicazioni Apple. Le informazioni relative ai numeri da contattare e agli orari dell'assistenza tecnica Apple sono riportate nella *Guida Rapida*.

Servizi di riparazione hardware

Solo AppleCare Protection Plan ti garantisce che le riparazioni vengano eseguite da tecnici autorizzati Apple con ricambi Apple originali. Grazie a questo piano, i ricambi e la manodopera saranno coperti da garanzia per tre anni dalla data di acquisto del computer Apple. Puoi scegliere tra una o più opzioni di servizio, tra quelle elencate di seguito: servizio carry-in, per corriere espresso, servizio on-site e sostituzione parti di ricambio fai-da-te (che ti consente di sostituire i componenti autonomamente).

* Dalla data di acquisto del computer.

** Per dettagli completi consulta il documento allegato *Condizioni Generali di AppleCare Protection Plan*.

Guida rapida

Prima di contattare il supporto tecnico Apple, prova a eseguire queste semplici procedure.
Se si verificano problemi con il tuo Mac, prova a eseguire queste procedure per la risoluzione dei problemi. Se il problema persiste, passare alla procedura successiva. Per precauzione, è bene fare una copia di backup dei dati prima di iniziare.

1. **Verifica le connessioni.**

   Spegni il computer e assicurati che tutti i cavi siano collegati correttamente al computer. Riaccendi il computer per controllare se il problema è stato risolto.

2. **Scollega i dispositivi periferici.**

   Spegni il computer. Scollega tutti i dispositivi periferici, ad eccezione del monitor, del mouse e della tastiera. Riaccendi il computer. Se il problema è stato risolto, prova a individuare quale dispositivo periferico possa averlo causato. Per fare ciò, è sufficiente spegnere il computer, ricollegare un dispositivo alla volta e riaccendere il computer ad ogni nuovo dispositivo collegato.

3. **Consulta la sezione relativa alla risoluzione dei problemi del manuale utente del tuo Mac, l'aiuto su schermo e il sito web di supporto Apple.**

   Dalla barra dei menu della scrivania, apri il menu Aiuto e scegli Aiuto Mac. Mac 101, Community e altre risorse tecniche sono disponibili 24 ore al giorno sul sito web www.apple.com/it/support.

4. Prova a eseguire queste procedure per la soluzione dei problemi.

- Verifica la compatibilità. Assicurati che le applicazioni software o l'hardware di terze parti che utilizzi siano compatibili con Mac OS X.
- Consulta il Sito web di supporto di Mac OS X. All'indirizzo www.apple.com/it/support/lion sono disponibili molti suggerimenti per la risoluzione dei problemi e utili risorse tecniche.

5. Contatta Apple per assistenza

Se dopo avere provato a eseguire queste procedure il problema dovesse persistere, rivolgiti all'assistenza Apple. Quando contatti Apple, ti verrà richiesto il numero di contratto AppleCare Protection Plan o il numero di serie del prodotto Apple.

In Italia

(39) 199 120 800

Lunedì-venerdì

9:00-19:45*

In Svizzera:

(41) 0848 000 132

Lunedì-venerdì

9:00-19:45*

* I numeri telefonici e gli orari possono variare e sono soggetti a modifica. Informazioni aggiornate sui numeri di telefono sono disponibili all'indirizzo www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html.

AppleCare Protection Plan per Mac (“APP for Mac”)
AppleCare Protection Plan per iPod (“APP for iPod”)
AppleCare Protection Plan per Apple Display (“APP for Apple Display”)
AppleCare Protection Plan per Apple TV (“APP for Apple TV”)
Europa/Medio Oriente/ Africa

Condizioni Generali

Come le norme a tutela del consumatore riguardano il presente Piano

PER I CONSUMATORI DEI PAESI DOVE SONO PREVISTE NORME E REGOLAMENTI A TUTELA DEL CONSUMATORE, I BENEFICI CONFERITI DAI PIANI MENZIONATI SI AGGIUNGONO A TUTTI I DIRITTI ED I RIMEDI PREVISTI DALLE PREDETTE NORME E REGOLAMENTI. NESSUN TERMINE DEL PRESENTE PIANO PREGIUDICHERÀ I DIRITTI CONFERITI AI CONSUMATORI DALLE NORME INDEROGABILI APPLICABILI, IVI INCLUSO IL DIRITTO DI PRETENDERE L’APPLICAZIONE DEI RIMEDI PREVISTI DALLE NORME IN MATERIA DI GARANZIA E DI PRETENDERE IL RISARCIMENTO DEI DANNI IN CASO DI INADEMPIMENTO TOTALE O PARZIALE O DI NON CORRETTO ADEMPIMENTO DA PARTE DI APPLE ALLE PROPRIE OBBLIGAZIONI CONTRATTUALI. PER MAGGIORI INFORMAZIONI CONSULTA LA SEZIONE N. 12 (“VARIAZIONE IN BASE AL PAESE”) DI SEGUITO.

1. Il Piano

Il presente contratto di servizi regola i servizi hardware e di supporto tecnico forniti al consumatore da Apple Distribution International o dai suoi aventi causa (“Apple”) sulla base del piano sopraindicato (il “Piano”) per i prodotti e gli accessori a marchio Apple contenuti nella confezione originale (“Apparecchiatura Coperta”) indicati nel documento di copertura (“Conferma del Piano”) del consumatore.

2. Quando la Copertura inizia e cessa.

La Copertura inizia a decorrere dall’acquisto del Piano da parte del Consumatore e cessa nella data specificata nella Conferma del Piano del consumatore (“Periodo di Copertura”). Al fine di ottenere

la Conferma del Piano il consumatore deve registrare la propria Apparecchiatura Coperta ed il proprio numero di registrazione del Piano ("Numero di Contratto del Piano") presso Apple. Ove disponibile l'opzione di auto registrazione, la prova di acquisto costituirà la Conferma del Piano del consumatore. Il prezzo del Piano è indicato nella prova di acquisto originale. La copertura di servizio di assistenza hardware e di supporto tecnico prevista dal Piano si aggiunge alla garanzia prevista dalla garanzia hardware fornita dal produttore e dal relativo supporto tecnico.

3. Che Cosa è coperto?

3.1 Servizio di assistenza Hardware

Qualora nel corso del Periodo di Copertura, il consumatore formuli una richiesta valida comunicando ad Apple che (i) è stato riscontrato un difetto di fabbricazione o di manodopera nell'Apparecchiatura Coperta o, (ii) la capacità della batteria dell'Apparecchiatura Coperta di trattenere una carica elettrica sia diminuita del cinquanta (50%) per cento o più rispetto alle specifiche originarie, Apple potrà sia (a) riparare gratuitamente la parte difettosa, utilizzando parti nuove o rimesse a nuovo che siano pari al nuovo in prestazioni ed affidabilità, ovvero (b) sostituire l'Apparecchiatura Coperta con un prodotto sostitutivo che sia nuovo o pari al nuovo in prestazioni ed affidabilità ed avente funzionalità equivalente a quella del prodotto originale. Qualora Apple sostituisca l'Apparecchiatura Coperta, il prodotto originale diverrà di proprietà di Apple ed il prodotto sostitutivo di proprietà del consumatore, con copertura per il residuo periodo di durata del Piano.

3.2 Apparecchiatura Coperta

In aggiunta ai prodotti ed accessori a marchio Apple contenuti nella confezione originale, la "Apparecchiatura Coperta" comprende quanto segue sulla base del Piano del cliente:

(i) Sulla base dell'APP per Mac, (a) un display compatibile a marchio Apple se acquistato contestualmente all'Apparecchiatura Coperta, (b) un mouse a marchio Apple, Magic Trackpad, Apple Battery Charger e keyboard se inclusi nella Apparecchiatura Coperta (ovvero acquistati con un Mac mini), e (c) una AirPort Extreme Card, un AirPort Express o una AirPort Extreme Base Station, una Time Capsule, un display adattatore da DVI a ADC, moduli Apple RAM e MacBook Air Super Drive, se utilizzati con l'Apparecchiatura Coperta ed originariamente acquistato dal cliente entro i due anni precedenti all'acqusito della Apparecchiatura Coperta

(ii) Sulla base della APP per Apple TV, una AirPort Extreme Card, un AirPort Express o una AirPort Extreme Base Station, una Time Capsule se utilizzati in combinazione con la Apparecchiatura Coperta" originariamente acquistata e se originariamente acquistati dal cliente entro i due anni precedenti dall'acquisto della Apparecchiatura Coperta.

3.3 Supporto Tecnico

Durante il Periodo di Copertura, Apple fornirà al cliente l'accesso alle risorse di supporto tecnico telefonico e via internet. Il Supporto Tecnico può includere assistenza con installazione, lancio, configurazione, troubleshooting e recupero (ad eccezione del recupero di dati), inclusi l'archiviazione, il recupero e la gestione di files, l'interpretazione di messaggi di errori di sistema; nonché la determinazione se è necessario il servizio di assistenza hardware. Apple fornirà supporto per la ultima release disponibile del software supportato, e per la precedente Major Release. Ai fini della presente sezione "major Release" significa una rilevante versione del software che sia stata posta in commercio da Apple con un numero format di release quale "1-0" o "2.0" e che non sia in forma beta o pre-release. L'ambito del supporto tecnico fornito al cliente varierà sulla base del Piano del cliente.

3.4 Ambito del Supporto tecnico

(i) Sulla base dell'APP per Mac, Apple fornirà supporto tecnico per l'Apparecchiatura Coperta, il software di sistema operativo ("Mac OS") e le applicazioni consumer a marchio Apple preinstallate con l'Apparecchiatura Coperta ("Consumer Software"). Apple fornirà altresì supporto tecnico utilizzando l'interfaccia grafica utente per la amministrazione del server e la gestione delle problematiche di rete sul software di sistema operativo server di Apple ("Mac OS Server") su un Mac.

(ii) Sulla base di un APP per iPod, Apple fornirà supporto tecnico per l'Apparecchiatura Coperta, iPod OS e applicazioni software che siano preinstallati sulla Apparecchiatura Coperta (entrambi indicati come "Software iPod") e problematiche di connessione tra la Apparecchiatura Coperta e un"Supported Computer", inteso come computer che soddisfi le specifiche di connessione della Apparecchiatura Coperta e abbia un sistema operativo che sia supportato dalla Apparecchiatura Coperta.

(iii) Sulla base di un APP per Apple Display, Apple fornirà supporto tecnico per l'Apparecchiatura Coperta e le problematiche di connessione tra la Apparecchiatura Coperta ed un Supported Computer.

(iv) Sulla base di un APP per Apple TV, Apple fornirà supporto tecnico per l'Apparecchiatura Coperta, le applicazioni software che sono preinstallate sulla problematiche di connessione tra la Apparecchiatura Coperta, un Supported Computer e una "Supported Television", intesa come una televisione che soddisfi le specifiche di connessione della Apparecchiatura Coperta.

4. Che cosa non è Coperto?

4.1 Servizio di assistenza Hardware

Il Piano non si applica a:

(i) installazione, rimozione o eliminazione dell'Apparecchiatura Coperta, ovvero fornitura di apparecchiatura per il periodo in cui l'Apparecchiatura Coperta è sottoposta al servizio di assistenza;

(ii) Danni causati da (a) un prodotto diverso dall'Apparecchiatura Coperta, (b) incidente, abuso, uso non appropriato, contatto con sostanze liquide, incendio, terremoto o altre cause esterne, (c) utilizzo della Apparecchiatura Coperta al di fuori degli usi consentiti o propri della stessa indicati dal produttore, ovvero (d) servizi (inclusi upgrade ed espansioni) prestati da soggetti diversi da incaricati di Apple ovvero da una Apple Authorized Service Provider ("AASP");

(iii) L'Apparecchiatura Coperta contraddistinta da un numero di serie modificato, cancellato o rimosso, ovvero che sia stata modificata per alterare le sue funzionalità o prestazioni senza l'autorizzazione scritta da parte del produttore;

(iv) L'Apparecchiatura Coperta che sia stata persa o rubata. Il presente Piano copre esclusivamente l'Apparecchiatura Coperta che sia stata restituita integra ad Apple;

(v) I danni di tipo "estetico" ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, graffi, ammaccature, rottura degli elementi in plastica delle porte;

(vi) Manutenzione preventiva sulla Apparecchiatura Coperta; o

(vii) I difetti causati dalla normale usura ovvero altrimenti imputabili alla normale obsolescenza del prodotto;

4.2 Supporto Tecnico

Il Piano non comprende

(i) Problematiche che possono essere risolte con un upgrade del software alla ultima release disponibile;

(ii) L'uso o la modifica da parte del cliente dell'Apparecchiatura Coperta, del Mac OS, del Software iPod, dell'Apple TV Software o del Consumer Software in un modo in cui l'Apparecchiatura Coperta o il software non sono destinati ad essere usati o modificati;

(iii) Prodotti fabbricati da terzi o effetti degli stessi su o interazioni con l'Apparecchiatura Coperta,il Mac OS, il Mac OS Server, l'iPod Software, l'Apple TV Software o il Consumer Software;

(iv) L'uso da parte del cliente di un computer o di un sistema operativo sulla base dell'APP per iPod che non sia collegato all'Ipod Software ovvero a problematiche di connessione con l'Apparecchiatura Coperta;

(v) L'uso da parte del cliente di un computer o di un sistema operativo sulla base dell'APP per apple Display che non sia collegato a problematiche di connessione con l'Apparecchiatura Coperta

(vi) L'uso da parte del cliente di un computer o di un sistema operativo sulla base dell'APP per Apple TV che non sia collegato all'Apple TV Software ovvero a problematiche di connessione con l'Apparecchiatura Coperta;

(vii) Il software Apple diverso da Mac OS, Mac OS Server, iPod Software, Apple TV Software o Consumer Software coperto sulla base del Piano;

(viii) il Mac OS software per server, salvo quando utilizza l'interfaccia grafica user per l'amministrazione del server e problematiche di gestione rete su Mac OS Server o su un Mac;

(ix) Il software Mac OS o qualsivoglia altro software Apple individuato come "beta", "prerelease", o "preview" ovvero software analogamente contraddistinti; ovvero

(vii) Danni a, o perdite di qualsiasi software o dati presenti o registrati sull'Apparecchiatura Coperta. Il recupero e la reinstallazione di programmi software e user data non sono coperti sulla base del presente Piano.

5. Come Ottenere Servizi di assistenza e Supporto?

Il cliente potrà ottenere i servizi hardware d il supporto tecnico accedendo al sito web Apple (www.apple.com/support/country) ovvero componendo il numero telefonico indicato nella Getting Started Guide (la "Guida"). In caso di chiamata, un incaricato per il supporto tecnico Apple risponderà al cliente, richiederà il Numero di Contratto del Piano ovvero il numero seriale dell'Apparecchiatura Coperta, prima di prestare l'assistenza. Si raccomanda di conservare il documento della Conferma del Piano nonché la prova dell'acquisto originale dell'Apparecchiatura Coperta e del Piano, poiché potrebbe essere necessaria qualora vi siano dubbi circa la applicabilità della copertura al prodotto.

6. Opzioni dei Servizi Hardware

6.1 Apple potrà fornire i servizi hardware attraverso una o più delle seguenti opzioni:

(i) servizio di assistenza carry-in. Il cliente porterà l'Apparecchiatura Coperta presso un Apple Retail Store o presso un AASP che fornisce il servizio di assistenza "carry-in". Il servizio di assistenza sarà prestato presso tale sede; alternativamente, il punto vendita potrà inviare l'Apparecchiatura Coperta presso un centro assistenza Apple ("ARS") affinché provveda alla riparazione o alla sostituzione. Una volta ricevuta la comunicazione relativa al completamento del servizio di assistenza di assistenza, il cliente s'impegna a ritirare tempestivamente l'Apparecchiatura Coperta.

(ii) Il servizio "on-site" è disponibile per la maggior parte dei computer da scrivania, a condizione che l'Apparecchiatura Coperta si trovi entro un raggio di 50 miglia/80 chilometri da un Apple Authorized Oniste Servcie Provider. Il servizio "on-site" non è disponibile per taluni componenti, la cui assistenza rientra nell'ambito del servizio per il ricambio di parti do-it-yourself illustrato di seguito. Qualora Apple ritenga il servizio "on-site" applicabile, Apple invierà un tecnico specializzato presso la sede del cliente. Il servizio di assistenza sarà eseguito presso la sede del cliente; alternativamente, il tecnico specializzato potrà trasportare l'Apparecchiatura Coperta presso un AASP o un centro ARS per la riparazione. Se la riparazione dell'Apparecchiatura Coperta avviene presso

un AASP o un centro ARS, al termine della riparazione, Apple provvederà ad organizzare il trasporto dell'Apparecchiatura Coperta presso la sede del cliente. Qualora al tecnico dell'assistenza non sia consentito l'accesso all'Apparecchiatura Coperta nell'orario concordato, in caso di eventuali ulteriori servizi di assistenza "on-site" potrà essere applicato un onere aggiuntivo.

(iii) servizio di assistenza mail-in. Qualora Apple ritenga che il servizio di assistenza mail-in sia applicabile alla Apparecchiatura Coperta, Apple provvederà ad inviare al cliente documenti prepagati per l'invio (e nel caso in cui il cliente non abbia conservato l'imballaggio originale, Apple potrà inviare anche il materiale necessario per l'imballaggio) e il cliente provvederà a spedire l'Apparecchiatura Coperta presso il centro ARS Apple, conformemente alle istruzioni ricevute. Una volta prestato il servizio di assistenza,il centro ARS restituirà l'Apparecchiatura Coperta o un prodotto sostitutivo al cliente. Apple si farà carico delle spese di spedizione da e verso la sede del cliente a condizione che tutte le istruzioni siano eseguite.

(iv) sostituzione Express o servizio di ricambio parti do-it-yourself ("DIY"). La sostituzione Express è disponibile per taluni prodotti della Apparecchiatura Coperta, e il servizio di ricambio parti DIY è disponibile per molte parti dell'Apparecchiatura Coperta, consentendo al cliente di procedere alla riparazione del proprio prodotto. Nel caso in cui il servizio di ricambio parti DIY risulti disponibile, si applica la procedura descritta di seguito.

    (a) Servizio di assistenza in caso di richiesta di restituzione della parte o del prodotto sostituito da parte di Apple. A garanzia del pagamento del prezzo relativo al prodotto o alle parti di ricambio e alle spese di spedizione, Apple può richiedere al cliente un'autorizzazione per l'addebito del prezzo su carta di credito. Nel caso in cui il cliente non possa fornire detta autorizzazione, il servizio di assistenza potrebbe non essere disponibile; in tal caso, Apple offrirà al cliente un servizio di assistenza alternativo. Apple provvederà a spedire al cliente il prodotto o la parte di ricambio, allegando le istruzioni per l'installazione e altre indicazioni relative alla restituzione della parte o del prodotto sostituito. Se il cliente si atterrà alle istruzioni ricevute, Apple annullerà l'autorizzazione relativa all'addebito su carta di credito, pertanto il prezzo relativo alla parte o al prodotto di ricambio, nonché alle spese di spedizione al e dal domicilio del cliente, non sarà addebitato al cliente.

Qualora la parte o il prodotto sostituito non venga restituito come da istruzioni o il cliente restituisca una parte o un prodotto sostituito non idoneo per il servizio di assistenza, Apple addebiterà sulla carta di credito del cliente l'importo autorizzato.

(b) Servizio di assistenza senza richiesta di restituzione della parte o del prodotto sostituito da parte di Apple. Apple spedirà gratuitamente al cliente il prodotto o la parte per la sostituzione, allegando le eventuali istruzioni per l'installazione, nonché qualsiasi altra indicazione relativa alla dismissione del prodotto o della parte sostituita.

(c) Apple non si fa carico di alcuna spesa relativa alla manodopera sostenuta dal cliente in relazione alla sostituzione express o al servizio di assistenza parti DIY. Nel caso in cui il cliente dovesse necessitare di ulteriore assistenza, potrà contattare Apple al numero telefonico indicato di seguito.

6.2 Apple si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le modalità di fornitura del servizio di riparazione o sostituzione, nonché i requisiti affinché l'Apparecchiatura Coperta possa usufruire di una particolare modalità di assistenza. Il servizio di assistenza sarà limitato alle opzioni disponibili nel paese ove il servizio di assistenza è richiesto. Le opzioni relative al servizio di assistenza, la disponibilità delle parti di ricambio ed i tempi di risposta potranno essere soggetti a variazioni a seconda del Paese. Il cliente potrebbe essere responsabile del pagamento delle spese di spedizione e gestione se il servizio di assistenza non può essere prestato all'Apparecchiatura Coperta nel Paese dove si trova. Qualora il cliente richieda la prestazione del servizio di assistenza in Paese diverso dal Paese di acquisto, il cliente dovrà rispettare le leggi sulle importazioni e le esportazioni applicabili, e sarà responsabile del pagamento di tasse doganali, IVA e ogni eventuale onere applicabile. Per il servizio di assistenza di assistenza internazionale, Apple potrà riparare o sostituire le parti e i prodotti difettosi con parti e prodotti equivalenti che rispettano gli standard locali.

7. Responsabilità del Cliente

Per usufruire del servizio di assistenza e del supporto previsto dal presente Piano, resta inteso che il cliente dovrà seguire le seguenti indicazioni:

(i) Fornire il proprio Numero di Contratto del Piano e copia della prova di acquisto originale, se richiesta;

(ii) Fornire informazioni circa i sintomi e le cause delle problematiche riguardanti l'Apparecchiatura Coperta;

(iii) Rispondere alle richieste di informazioni, tra cui a titolo esemplificativo il numero seriale dell'Apparecchiatura Coperta, il modello, la versione del sistema operativo e del software installato, qualsiasi dispositivo periferico connesso a o installato sulla Apparecchiatura Coperta, qualsiasi messaggio di errore che appare sul display, le attività poste in essere prima che si verificasse la problematica sull'Apparecchiatura Coperta e le misure adottate per risolvere la problematica;

(iv) Seguire le istruzioni impartite da Apple al cliente, incluse a mero titolo esemplificativo astenersi dall'inviare ad Apple prodotti ed accessori che non siano soggetti al servizio di riparazione o sostituzione e imballare l'Apparecchiatura Coperta in conformità alle istruzioni per la spedizione;

(v) Aggiornare il software alle ultime release pubblicate prima di richiedere il servizio; e

(vi) Assicurarsi di eseguire un back up del software e dei dati presenti sull'Apparecchiatura Coperta. DURANTE l'APP PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA IPAD, APPLE CANCELLERA' I CONTENUTI DELL'IPAD E RIFORMATTERA' GLI STORAGE MEDIA. Apple restituirà al cliente il suo iPad o fornirà in iPad sostitutivo avente l'originaria configurazione dell'iPad, con gli aggiornamenti applicabili. Apple potrà installare nell'ambito del servizio di assistenza hardware aggiornamenti iOS che impediscano all'iPad di ritornare ad una versione iOS precedente. Le applicazioni di terzi installate sull'iPad potrebbero essere non compatibili o non funzionanti con l'iPad a seguito dell'aggiornamento iOS. Il cliente sarà responsabile della reinstallazione di tutti gli altri programmi software, dati e password.

8. Limitazioni di responsabilità

PER I CONSUMATORI DI PAESI IN CUI BENEFICIANO DI NORME E REGOLAMENTI PER LA TUTELA DEL CONSUMATORE, LE GARANZIE PREVISTE DAL PRESENTE PIANO SONO DA CONSIDERARSI AGGIUNTIVE RISPETTO A TUTTI I DIRITTI E I RIMEDI PREVISTI DA DETTE LEGGI E NORME. NULLA DI QUANTO PREVISTO DAL PRESENTE PIANO PREGIUDICHERÁ I DIRITTI DEI CONSUMATORI PREVISTI DALLE LEGGI APPLICABILI, IVI INCLUSO IL DIRITTO DEL CONSUMATORE DI CHIEDERE IL RISARCIMENTO DEI DANNI IN CASO DI INADEMPIMENTO ASSOLUTO O PARZIALE OVVERO IN CASO DI INESATTO ADEMPIMENTO DELLE OBBLIGAZIONI CONTRATTUALI DA PARTE DI APPLE

ENTRO IL LIMITE MASSIMO CONSENTITO DALLA LEGGE APPLICABILE, APPLE E I SUOI DIPENDENTI E RAPPRESENTANTI NON SARANNO IN ALCUNA CIRCOSTANZA RITENUTI RESPONSABILI NEI CONFRONTI DEI CLIENTI O DEI SUCCESSIVI PROPRIETARI PER TUTTI GLI EVENTUALI DANNI INDIRETTI O CONSEQUENZIALI, IVI INCLUSI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, I COSTI DI RIPRISTINO, RIPROGRAMMAZIONE O RIPRODUZIONE DI QUALSIASI PROGRAMMA O DATO, O LA MANCATA RISERVATEZZA DI DATI, LA PERDITA COMMERCIALE, IL MANCATO GUADAGNO, IL MANCATO RICAVO O RISPARMIO PRESUNTO, CHE SIANO RICONDUCIBILI AGLI OBBLIGHI DI APPLE PREVISTI DAL PRESENTE PIANO. NEI LIMITI IN CUI CIÓ SIA CONSENTITO DALLA LEGGE APPLICABILE, IL LIMITE DELLA RESPONSABILITÁ DI APPLE E DI SUOI DIPENDENTI E RAPPRESENTANTI NEI CONFRONTI DEI CLIENTI E DEI SUCCESSIVI PROPRIETARI DERIVANTE DAL PRESENTE PIANO NON ECCEDERÁ IL PREZZO ORIGINARIAMENTE PAGATO PER L'ACQUISTO DEL PIANO. IN PARTICOLARE, APPLE NON GARANTISCE CHE SARÁ IN GRADO DI (i) RIPARARE O SOSTITUIRE L'APPARECCHIATURA COPERTA SENZA RISCHI CONNESSI ALLA PERDITA DI PROGRAMMI O DATI E DI (ii) MANTENERE LA RISERVATEZZA DEI DATI O (iii) CHE IL FUNZIONAMENTO DEL PRODOTTO SARA' ININTERROTTO O ESENTE DA ERRORI.

NULLA DI QUANTO PREVISTO DAL PRESENTE CONTRATTO ESCLUDE O LIMITA LA RESPONSABILITÁ DI APPLE IN CASO DI (I) MORTE O LESIONI PERSONALI CAUSATE DA PROPRIA NEGLIGENZA O (II) DOLO.

NELLA MISURA IN CUI LE RESPONSABILITA' SULLA BASE DI TALI NORME E REGOLAMENTI POSSONO ESSERE LIMITATI, LA RESPONSABILITA' DI APPLE E' LIMITATA, A SUA ESCLUSIVA DISCREZIONE; ALLA SOSTITUZIONE O ALLA RIPARAZIONE DELL'APPARECCHIATURA COPERTA OVVERO ALLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA. ALCUNI PAESI, STATI, O PROVINCE NON PERMETTONO L'ESCLUSIONE O LA LIMITAZIONE DI DANNI INDIRETTI O CONSEQUENZIALI, CON LA CONSEGUENZA CHE ALCUNE O TUTTE LE LIMITAZIONI SOPRAINDCIATE POTREBBERO NON APPLCIARSI AL CLIENTE.

9. Recesso

É possibile recedere in qualsiasi momento dal presente Piano, per qualsivoglia ragione. Nel caso in cui il cliente decida di recedere dal Piano può contattare Apple al numero di telefono indicato nella Guida, ovvero spedire per posta o a mezzo fax una comunicazione scritta recante il Numero di Contratto del Piano al seguente indirizzo: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Repubblica d'Irlanda, (numero di fax: +353-(0)21-428-3917). A tale comunicazione deve essere allegata una copia della prova di acquisto originale del Piano.

Salvo quanto diversamente previsto dalle leggi locali, in caso di recesso esercitato entro trenta (30) giorni dall'acquisto del Piano, ovvero, se successiva, dalla ricezione delle presenti Condizioni Generali, il cliente riceverà un rimborso totale del prezzo pagato, dedotto il valore dell'assistenza eventualmente fornita ai sensi del Piano. In caso di recesso esercitato oltre trenta (30) giorni dalla ricezione del presente Piano, il cliente riceverà un rimborso proporzionale al prezzo di acquisto originario, calcolato in base della percentuale del Periodo di Copertura non maturato, dedotti (a) la penale per il recesso di cui alla sezione 8 ovvero, se inferire, il dieci per cento (10%) dell'importo pro quota, nonché (b) il valore dell'eventuale assistenza fornita in base al Piano. Salvo quanto diversamente previsto dalle leggi locali applicabili, nel caso in cui le parti di ricambio dell'Apparecchiatura Coperta non siano più disponibili, Apple potrà recedere dal presente Piano inviando un preavviso scritto di trenta (30) giorni. Qualora Apple receda dal presente Piano, il cliente riceverà un rimborso proporzionale al periodo di durata del Piano non ancora trascorso.

10. Trasferimento del Piano

(i) *Con Trasferimento dell'Apparecchiatura Coperta ad un Nuovo Proprietario.* Entro i limiti di seguito illustrati, è possibile trasferire in via permanente una tantum di tutti i propri diritti nell'ambito del presente Piano a un soggetto terzo, purché: (a) il trasferimento includa una copia della prova d'acquisto originale del Piano, la Conferma del Piano e tutto il materiale packaging riferito al presente Piano, ivi inclusi materiali cartacei e le presenti Condizioni Generali; (b) il cliente comunichi il trasferimento ad Apple inviando via posta o via fax la notifica del trasferimento ad Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irlanda, fax: +353-(0)21-428-3917, e (c) il soggetto terzo che riceve il Piano legga e accetti le Condizioni Generali del Piano. Al momento della notifica del trasferimento del Piano ad Apple, è necessario fornire il Numero di Contratto del Piano, i numeri di serie dell'Apparecchiatura Coperta trasferita, una copia della prova d'acquisto originale del Piano e il nome, indirizzo, numero di telefono e indirizzo e-mail del nuovo proprietario.

(ii) *Con Trasferimento dall'Originale Apparecchiatura Coperta ad una Nuova Apparecchiatura Coperta.* E' possibile trasferire in via permanente una tantum la copertura sulla base del Piano ad un nuovo prodotto che sia di proprietà ed acquistato dal cliente entro trenta (30) giorni dall'acquisto dell'Apparecchiatura Coperta. Il nuovo prodotto deve essere idoneo alla copertura della copertura sulla base del Piano e al momento del trasferimento entrambi i prodotti devono essere coperti sulla base della garanzia limitata Apple di un(1)

anno. Apple emetterà una Conferma del Piano per il nuovo prodotto, che pertanto diverrà l'Apparecchiatura Coperta. Una volta comunicato ad Apple il trasferimento, il cliente dovrà fornire il Numero di Contratto del Piano. Il numero seriale e la Prova di Acquisto dei prodotti oggetto del trasferimento inviando a mezzo posta o via fax, ove possibile, la comunicazione di trasferimento nei confronti di Apple come prevista dalla sezione immediatamente precedente.

11. Disposizioni Generali

(i) Apple può subappaltare o cedere l'esecuzione dei propri obblighi a terzi. Apple non sarà tuttavia sollevata dai propri obblighi nei confronti del cliente.

(ii) Apple non è responsabile di eventuali inadempimenti o ritardi nell'esecuzione dei propri obblighi derivanti dal presente Piano causati da eventi al di fuori del suo ragionevole controllo.

(iii) Al fine di ricevere il servizio di assistenza ai sensi del Piano, non è necessaria l'esecuzione di manutenzione preventiva sull'Apparecchiatura Coperta.

(iv) Il presente Piano è offerto e valido solo se il cliente è residente in un Paese nel quale Apple o le sue società controllate offrono il Piano come di seguito indicato: http://www.apple.com/legal/applecare/countrylist.html. Il presente Piano non è offerto a soggetti non ancora maggiorenni. Il presente Piano potrebbe non essere disponibile in ogni Stato e provincia e non è disponibile laddove proibito dalla legge.

(v) Nell'adempimento dei propri obblighi, Apple potrà, a propria discrezione ed esclusivamente allo scopo di verificare la qualità delle risposte fornite, registrare parzialmente o interamente le conversazioni tra Apple ed il cliente.

(vi) Il cliente concorda che le informazioni o i dati forniti ad Apple in base al Piano non sono confidenziali o di proprietà esclusiva del cliente. Inoltre, il cliente concorda che Apple possa raccogliere e trattare i dati del cliente stesso durante il processo di fornitura del servizio di assistenza o per rispettare le leggi applicabili. Ciò potrebbe comportare la necessità di trasferire i dati del cliente a società collegate ovvero a fornitori del servizio di assistenza di assistenza in conformità alla Customer Privacy Policy di Apple consultabile sul sito web indicato di seguito.

(vii) Apple ha messo a punto misure di sicurezza atte a proteggere i dati dei clienti contro l'accesso non autorizzato o alla divulgazione o alla distruzione illegale dei dati stessi. Il cliente sarà responsabile per le istruzioni impartite ad Apple sul trattamento dei dati, ed Apple

cercherà di conformarsi a tali istruzioni nella misura necessaria secondo ragionevolezza al fine di fornire il servizio di assistenza e l'assistenza di cui al Piano. Qualora il cliente non dovesse concordare con quanto suesposto o se avesse domande riguardanti l'impatto che potrebbe derivare ai propri dati dal trattamento degli stessi, é invitato a contattare Apple agli appositi numeri telefonici indicati nella Guida.

(viii) Apple proteggerà le informazioni del cliente in conformità alla propria policy in materia di privacy del cliente disponibile all'indirizzo www.apple.com/legal/warranty/privacy. Il cliente, per accedere alle proprie informazioni di cui Apple risulta in possesso o per apportarvi delle modifiche, deve consultare il sito web URL www.apple.com/contact/myinfo, ovvero contattare il controller dei dati personali europeo di Apple all'indirizzo e-mail privacyeurope@apple.com.

(ix) Le Condizioni Generali di cui al presente Piano sono destinate a prevalere su ogni condizione discordante, aggiuntiva ovvero qualunque altra condizione eventualmente prevista da ordini di acquisto o da qualsiasi altro documento, e costituiscono l'intero accordo tra Apple e il cliente in relazione al Piano.

(x) Ilcliente deve acquistare e registrare il Piano durante il periodo in cui il prodotto a marchio Apple é coperto dalla Garanzia Annuale Limitata Apple. Apple non è obbligata a rinnovare il presente Piano. Nel caso in cui Apple dovesse proporre di rinnovare il Piano, ne determinerà il prezzo e le condizioni.

(xi) Il presente Piano non prevede un procedimento di composizione amichevole delle controversie.

(xii) Gli obblighi finanziari del presente Piano sono sostenuti da Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Repubblica d'Irlanda. Nel caso in cui Apple Distribution International non adempia a tali obblighi, questi ultimi saranno assunti da Apple Operations Europe, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irlanda.

(xiii) Nel caso in cui una sezione o parte di una sezione delle presenti Condizioni Generali sia ritenuta non valida, nulla o inapplicabile, detta sezione o parte di sezione sarà eliminata dalle Condizioni Generali e le restanti Condizioni Generali continueranno ad essere valide ed efficaci.

(xiv) Il presente Piano sarà disciplinato dalle leggi vigenti nel Paese in cui il Piano è stato acquistato ed attivato. Tale scelta in materia di legislazione applicabile non include le norme

in materia di diritto internazionale privato né la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci.

(xv) Non è consentito compensare pagamenti dovuti con riferimento a contestazioni formulate sulla base del presente Piano.

(xvi) Il Piano non sarà cancellato a causa di condizioni preesistenti nell'Apparecchiatura Coperta che sia idonea per i servizi sulla base del Piano.

12. Variazioni Paese

Le seguenti variazioni in base al Paese di acquisto prevarranno nel caso in cui si discostino da altre disposizioni del presente Piano:

ITALIA

I vantaggi dell'AppleCare Protection Plan si aggiungono ai diritti previsti dalla normativa a tutela del consumatore applicabile nel tuo paese.

Ai sensi degli articoli 128–135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo"), i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Un consumatore che intenda fare valere la garanzia ai sensi del Codice del Consumo può rivolgersi ad un Centro di Assistenza Autorizzato Apple per accertare l'esistenza del difetto al momento della consegna."

Sezione 8

a. Se il cliente è un consumatore, nessuna previsione delle presenti Condizioni Generali limiterà o escluderà la responsabilità di Apple in caso di violazione delle norme applicabili al Piano.

b. Se il cliente non è un consumatore:

   (i) le presenti condizioni generali stabiliscono il limite massimo degli obblighi e delle responsabilità con riferimento ai servizi di assistenza sulla base del presente Piano;

   (ii) non vi sono garanzie, condizioni o altri termini vincolanti per Apple ad eccezione di quelle espressamente previste dal Piano;

(iii) qualsiasi garanzia, condizione o altro termine relativo ai prodotti o ai servizi di assistenza che potrebbe essere richiamata o resa applicabile al Piano in forza di leggi, common law, norme applicabili nel Paese in cui il cliente ha acquistato il Piano ovvero altrimenti (inclusa a mero titolo esemplificativo qualsivoglia condizione relativa alla qualità, idoneità alle scopo, ragionevole diligenza e perizia) è qui espressamente esclusa nei limiti massimi consentiti dalla legge. In particolare, Apple non sarà tenuta a garantire che il Piano sia idoneo per le esigenze del cliente.

c. Nessuna previsione nel Piano limiterà o escluderà la responsabilità di Apple (i) per morte o lesioni personali causate da negligenza di Apple o (ii) per dolo ovvero (iii) per qualsiasi violazione delle obbligazioni richiamate dalle norme inderogabili nazionali in materia di proprietà ovvero (iv) per qualsivoglia responsabilità che non può essere esclusa o limitata per legge, ed in particolare per quanto dispongono gli articoli 33 e ss. del Codice del Consumo.

d. Fermo quanto previsto dalla clausola 8.c della presente sezione, Apple non sarà responsabile sulla base del Piano per alcuna perdita di fatturato, mancato guadagno, perdita di contratti, perdita di dati ovvero per qualsiasi perdita o danno indiretto o consequenziale di qualsivoglia natura di ogni origine e sia derivante da fatto illecito (anche di natura colposa), che da inadempimento contrattuale o di diversa natura.

e. Fermo quanto previsto alla clausola 8c nell presente sezione, la responsabilità massima complessiva di Apple sulla base del Piano, sia di natura extracontrattuale, extracontrattuale (anche colposa) che di diversa natura non potrà in ogni caso eccedere l'importo dovuto dal cliente ad Apple con riferimento al Piano.

Sezione 9 - Qualora il cliente eserciti il recesso oltre 30 giorni dopo aver ricevuto il presente Piano, il cliente riceverà un rimborso pro quota del prezzo di acquisto originario del Piano, dedotto un indennizzo per recesso pari al minor importo tra Euro 25,00 ed il 10% dell'importo pro quota.

Qualora il cliente sia un consumatore, nel caso in cui Apple receda dal presente Piano, il cliente riceverà da Apple un indennizzo per il recesso pari al doppio di quanto il cliente avrebbe pagato se fosse receduto dal Piano all'epoca del recesso da parte di Apple.

Qualora il cliente sia un consumatore e abbia stipulato il presente Piano attraverso il sito internet Apple Store o via telefono, il cliente potrà recedere dal presente Piano entro i quattordici giorni successivi all'acquisto del Piano da parte dello stesso. Il cliente riceverà un rimborso integrale. Qualora (i) il

presente Piano sia stipulato attraverso il sito internet Apple Store, o (ii) il presente Piano sia concluso come un "contratto a distanza", gli Articoli da 50 a 61 del Decreto legislativo Italiano no. 206 del 6 settembre 2005 (Codice del Consumo) si applicheranno al presente Piano.

042512 APP Mac Italian v5.4

AppleCare Protection Plan

Hoja informativa

Servicio y soporte de quienes mejor conocen su Mac
El programa AppleCare Protection Plan amplía la cobertura básica de su ordenador Mac a tres años de soporte de máxima calidad*. Este programa incluye asistencia telefónica especializada, servicio de reparación a domicilio para ordenadores de sobremesa** y acceso a los recursos de Internet.

Información acerca de la cobertura
Para poder contratar el AppleCare Protection Plan, la garantía original del hardware Apple de su ordenador Mac debe seguir vigente. Conserve el comprobante de compra y la confirmación de la cobertura del AppleCare Protection Plan junto con las facturas de los productos Apple que adquiera, ya que puede necesitarlos para determinar la inclusión de un producto en la cobertura del programa.

Es imprescindible adquirir un AppleCare Protection Plan por cada ordenador Mac que desee cubrir.

Este programa cubre el/los producto/s de Apple incluido/s en la lista que aparece en el ángulo izquierdo de la cara frontal de esta caja. En caso de que haya adquirido un plan que no corresponda con su/s producto/s Apple, llame al número de teléfono de Apple que se indica en la *Guía de referencia*.

Se suministra cobertura para una pantalla Apple a los compradores de ordenadores Mac, siempre que la pantalla y el ordenador se hayan adquirido al mismo tiempo y que estén registrados en el mismo plan.

El plan cubre un teclado, un ratón y un Magic Trackpad de marca Apple, así como un cargador para pilas Apple, si venían con el equipo cubierto (o se compraron con un Mac mini). Asimismo, el plan también cubre una estación base AirPort Express o AirPort Extreme, un disco Time Capsule, una tarjeta AirPort Extreme, la RAM de Apple o una unidad SuperDrive para MacBook Air que posea, haya adquirido como máximo dos años antes de comprar su Mac y use con el equipo cubierto compatible.

En caso de que decida vender el ordenador durante el periodo de vigencia del programa AppleCare Protection Plan, podrá transferir la cobertura al nuevo propietario**.

Opciones de asistencia técnica

Si surge algún problema con el producto cubierto, consulte la *Guía de referencia*, en la que encontrará consejos sobre la solución de problemas. Si no es capaz de resolverlo, el personal técnico de Apple le ayudará a solucionar los problemas que surjan con el hardware de Apple, el Mac OS y la mayoría de las aplicaciones de Apple. En la *Guía de referencia* también encontrará la información de contacto del servicio de soporte técnico de Apple y el horario de atención al usuario.

Servicio de reparación del hardware

Únicamente el programa AppleCare Protection Plan garantiza que las reparaciones serán efectuadas por técnicos de Apple autorizados y utilizando componentes originales Apple. Además, todas las piezas nuevas y la mano de obra quedarán cubiertas durante tres años a partir de la fecha de compra original del ordenador Apple. El usuario puede asimismo recibir uno o varios de los servicios siguientes: servicio en un establecimiento autorizado, reparación por correspondencia directa, asistencia a domicilio y piezas autoinstalables por el usuario (con las que podrá reparar su producto usted mismo).

* A partir de la fecha de compra del ordenador.

** Si desea obtener más detalles, consulte el documento *Términos y Condiciones del AppleCare Protection Plan* adjunto.

Guía de referencia

Antes de ponerse en contacto con Apple para solicitar ayuda, realice estas sencillas operaciones. Si experimenta algún tipo de problema con su Mac, intente solucionarlo siguiendo los pasos que se indican a continuación. Si el problema no desaparece, pruebe con el paso siguiente. Como medida de precaución, antes de comenzar es recomendable efectuar una copia de seguridad de todos sus datos.

1. **Compruebe las conexiones.**

   Apague el ordenador y asegúrese de que todos los cables están correctamente conectados. Acto seguido, enciéndalo de nuevo y compruebe si se ha solucionado el problema.

2. **Desconecte los dispositivos periféricos.**

   Apague el ordenador. Desconecte todos los dispositivos periféricos que tenga conectados excepto la pantalla, el ratón y el teclado. Vuelva a encender el equipo. Si el problema ha desaparecido, intente averiguar qué dispositivo lo causaba. Para ello, apague el ordenador, conecte un solo dispositivo y enciéndalo de nuevo. Realice esta operación con cada uno de los dispositivos hasta saber cuál de ellos provoca el problema.

3. **Consulte el apartado sobre solución de problemas del manual del usuario de su ordenador Mac, la ayuda en pantalla y el sitio web de soporte de Apple.**

   En la barra de menús del escritorio, abra el menú Ayuda y seleccione Ayuda Mac. Varios recursos de Internet con información técnica, como el sitio web Mac 101, Comunidades, entre otros, están disponibles durante las 24 horas del día en la dirección www.apple.com/es/support.

4. Realice las siguientes operaciones para intentar solucionar el problema.

- Compruebe la compatibilidad del software. Asegúrese de que las aplicaciones de software o el hardware de otros fabricantes que utiliza son compatibles con el Mac OS X.
- Consulte el sitio web de soporte del Mac OS X. En www.apple.com/es/support/lion puede encontrar numerosos consejos y recursos técnicos de gran utilidad acerca de cómo resolver problemas con el Mac OS X.

5. Póngase en contacto con Apple para obtener asistencia técnica.

Si ninguno de los pasos anteriores logra solucionar el problema, póngase en contacto con Apple para obtener ayuda. Cuando contacte con Apple, se le solicitará el número de contrato de su programa AppleCare Protection Plan o bien el número de serie del producto Apple.

En España:

(34) 902 151 992

De 09:00 a 19:45 h. (de lunes a viernes)*

* Números de teléfono y horarios de servicio sujetos a posibles modificaciones. Puede consultar la información de contacto local e internacional más actualizada en la dirección: www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html.

AppleCare Protection Plan
AppleCare Protection Plan para iPod
AppleCare Protection Plan para Apple Display
AppleCare Protection Plan para Apple TV
Europa, Oriente Medio y África

Condiciones del Plan

Los derechos de los consumidores. Efectos sobre el Plan

PARA AQUELLOS CONSUMIDORES PROTEGIDOS POR LEGISLACIÓN EN MATERIA DE DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN SUS PAÍSES RESPECTIVOS, LOS BENEFICIOS PREVISTOS EN ESTE PLAN TENDRÁN CARÁCTER ADICIONAL A LOS DERECHOS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN RECONOCIDAS EN LA CITADA LEGISLACIÓN. LAS CONDICIONES DE ESTE PLAN NO PODRÁN, EN NINGÚN CASO, PERJUDICAR LOS DERECHOS OTORGADOS A LOS CONSUMIDORES POR LA LEGISLACIÓN VIGENTE, QUE INCLUYEN, SIN CARÁCTER LIMITATIVO, EL DERECHO DE RECLAMAR LA APLICACIÓN DE LAS ACCIONES PREVISTAS POR LA NORMATIVA SOBRE GARANTÍAS Y EL DERECHO A RECLAMAR UNA INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO TOTAL O PARCIAL, O DE CUMPLIMIENTO INADECUADO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES ASUMIDAS POR APPLE. PODRÁ OBTENER MÁS INFORMACIÓN EN EL APARTADO 12 (“Variación por países”).

1. El Plan

Este contrato de prestación de servicios establece las condiciones de los servicios de hardware y soporte técnico que le ofrece Apple Distribution International o su sucesor como titular (“Apple”) dentro de los citados planes (cada uno de los cuales se denominará el “Plan”) con relación al producto de marca Apple y los accesorios incluidos en el embalaje original (“Equipo Cubierto”) que consta en su comprobante de cobertura (“Confirmación del Plan”).

2. Periodo de cobertura.

La cobertura comienza en el momento de realizar la contratación del Plan y finaliza en la fecha prevista en su Confirmación del Plan ("Periodo de Cobertura"). Para obtener la Confirmación del Plan deberá registrar en Apple el Equipo Cubierto y el número identificativo del registro del Plan (el "Número de Contrato del Plan"). Para aquellos clientes que opten por la alternativa del auto-registro, cuando esta opción esté disponible, su recibo original de compra será su Confirmación del Plan. Las condiciones de este Plan, su recibo original de contratación del mismo y la Confirmación del Plan forman parte de su contrato de prestación de servicios. El precio del Plan figura en su recibo de compra original. El servicio de hardware y la cobertura de soporte técnico ofrecido dentro del Plan tienen carácter adicional a la cobertura otorgada por la garantía de hardware del fabricante y el soporte técnico gratuito.

3. Ámbito de cobertura

3.1 Servicio de hardware

En caso de que, durante el Periodo de Cobertura, Ud. presente una reclamación válida notificando a Apple que (i) existe un defecto de materiales o mano de obra del Equipo Cubierto o (ii) la capacidad para mantener la carga eléctrica de la batería de un iPod cubierto se hubiera reducido en un cincuenta por ciento (50%) ó más respecto a sus especificaciones originales, Apple (a) reparará el defecto de forma gratuita, utilizando piezas de nueva fabricación reacondicionadas equivalentes a piezas nuevas, tanto en rendimiento como en fiabilidad, o (b) sustituir el Equipo Cubierto por un producto que sea nuevo o equivalente a uno nuevo, tanto en rendimiento como en fiabilidad, y que sea, como mínimo, funcionalmente equivalente al producto original. En caso de sustitución del Equipo Cubierto, el producto original pasará a ser propiedad de Apple, mientras que el producto sustituido será de su propiedad, con cobertura durante el periodo restante del Plan.

3.2 Equipo Cubierto

Con carácter adicional al producto de marca Apple y a los accesorios contenidos en el embalaje original, el "Equipo Cubierto" incluye los siguientes elementos, de acuerdo con el Plan contratado por Usted:

(i) Según el PPA para Mac, (a) un monitor compatible de marca Apple, en caso de que se haya adquirido al mismo tiempo que el Equipo Cubierto, (b) un ratón de marca Apple, un Magic

Trackpad, un Cargador de Batería Apple y un teclado, en caso de que vayan incluidos en el Equipo Cubierto (o que se hayan adquirido junto con un Mac mini) y (c) una tarjeta AirPort Extreme, una estación base AirPort Express o AirPort Extreme, una Time Capsule, un adaptador Apple de DVI a ADC, módulos de RAM marca Apple y el SuperDrive para MacBook Air, en caso de que se utilicen conjuntamente con el Equipo Cubierto y que Usted los haya adquirido como máximo dos años antes que el Equipo Cubierto.

(ii) De acuerdo con el PPA para Apple TV, una tarjeta AirPort Extreme, una estación base AirPort Express o AirPort Extreme y una Time Capsule en caso de que se utilicen conjuntamente con el Equipo Cubierto y que usted las haya adquirido como máximo dos años antes que el Equipo Cubierto.

3.3 Soporte técnico

Durante el Periodo de Cobertura, Apple le proporcionará acceso al soporte técnico telefónico y al soporte técnico con recursos online. El soporte técnico podrá incluir asistencia en la instalación, lanzamiento, configuración, resolución de problemas y recuperación (excepto recuperación de datos), incluyendo almacenamiento, recuperación y gestión de archivos, sistema de interpretación de mensajes de error, y determinación del momento en que sea necesario realizar reparaciones de hardware. Apple proporcionará soporte técnico para la versión del software de apoyo vigente en cada momento y para la Versión Principal previa. A los efectos de este apartado, se entenderá por "Versión Principal" una versión de software significativa lanzada comercialmente por Apple con un formato numérico de tipo "1.0" o "2.0." y que no se encuentre en un formato Beta o de prelanzamiento. El ámbito del soporte técnico que reciba variará en función del Plan contratado.

3.4 Ámbito de cobertura del soporte técnico

(i) Dentro del PPA para Mac, Apple proporcionará soporte técnico para el Equipo Cubierto, para el software del sistema operativo de Apple ("iOS del MAC") y para las aplicaciones de software preinstaladas con el Equipo Cubierto ("Software del Producto"). Asimismo Apple le ofrecerá soporte técnico con relación al uso de la interfaz gráfica de usuario para la administración de servidores y problemas relativos a la gestión en red del software del sistema operativo de Apple para servidores ("iOS para servidores de Mac") en un Mac.

(ii) Dentro del PPA para iPod, Apple proporcionará soporte técnico para el Equipo Cubierto, el iOS del iPod y las aplicaciones de software preinstaladas con el Equipo Cubierto (definidas conjuntamente como "Software del iPod"), así como con relación a problemas de conectividad entre el Equipo Cubierto y el "Ordenador de Apoyo", es decir, un Equipo que cumpla las especificaciones de conectividad del Equipo Cubierto y que utilice un sistema operativo soportado por el Equipo Cubierto.

(iii) Dentro del PPA para Apple Display (monitor), Apple proporcionará soporte técnico para el Equipo Cubierto, así como con relación a problemas de conectividad entre el Equipo Cubierto y un Ordenador de Apoyo.

(iv) Dentro del PPA para Apple TV, Apple proporcionará soporte técnico para el Equipo Cubierto y para las aplicaciones de software preinstaladas con el Equipo Cubierto ("Software de Apple TV"), así como con relación a problemas de conectividad entre el Equipo Cubierto, un Ordenador de Apoyo y un "Televisor de Apoyo", es decir, un televisor que cumpla las especificaciones de conectividad del Equipo Cubierto.

4. Limitaciones de la cobertura.

4.1 Servicio de hardware

El plan no cubre:

(i) la instalación, retirada y eliminación del Equipo Cubierto, ni la entrega de un equipo sustitutivo durante la reparación o sustitución del Equipo Cubierto;

(ii) los daños causados por (a) un producto que no sea el Equipo Cubierto, (b) accidente, uso indebido, negligencia, contacto con un líquido, incendio, terremoto u otra causa externa, (c) el uso del Equipo Cubierto para fines distintos de los permitidos o previstos por el fabricante, o (d) un servicio (incluidas las actualizaciones y ampliaciones) por parte de una persona que no sea un representante de Apple o un Proveedor de Servicios Autorizado de Apple ("PSAA");

(iii) un Equipo Cubierto cuyo número de serie hubiera sido alterado, desfigurado o eliminado, o que haya sido modificado para alterar su funcionalidad o prestaciones sin el permiso por escrito del fabricante;

(iv) un Equipo Cubierto que haya sido objeto de pérdida o robo. Este Plan solamente cubre el Equipo Cubierto que se devuelva a Apple en su integridad;

(v) los daños superficiales en el Equipo Cubierto, incluidos, entre otros, las raspaduras, abolladuras y plásticos rotos en puertos;

(vi) piezas consumibles como baterías, salvo con relación a la cobertura de batería dentro del PPA para iPod, o a menos que se haya producido algún fallo debido a un defecto en los materiales o la mano de obra;

(vii) el mantenimiento preventivo del Equipo Cubierto; o

(viii) defectos debidos al desgaste o envejecimiento natural del producto.

4.2 Servicio técnico.

El Plan no incluye:

(i) cuestiones que podrían resolverse actualizando el software a la versión vigente en cada momento;

(ii) el uso o modificaciones que Ud. realice al Equipo Cubierto, al iOS del Mac, al Software del iPod, al Software de Apple TV o al Software del producto de un modo distinto al indicado;

(iii) productos de terceros o sus efectos sobre el Equipo Cubierto o interacciones con el Equipo Cubierto, el iOS del Mac, el iOS para servidores de Mac, el Software del iPod, el Software de Apple TV o el Software del Producto;

(iv) el uso de un ordenador o sistema operativo dentro del PPA para iPod que no esté relacionado con el Software del iPod o problemas de conectividad con el Equipo Cubierto;

(v) el uso de un ordenador o sistema operativo dentro del PPA para Apple Display (monitor) que no esté relacionado con problemas de conectividad con el Equipo Cubierto;

(vi) el uso de un ordenador o sistema operativo dentro del PPA para Apple TV que no esté relacionado con el Software de Apple TV o problemas de conectividad con el Equipo Cubierto;

(vii) otros tipos de Software de Apple que no sean el SO del Mac, el SO del Servidor de Mac, el Software del iPod, el Software de Apple TV ni el Software del producto, según su cobertura dentro del Plan aplicable;

(viii) el Software del iOS del Mac para servidores, salvo con el uso de la interfaz gráfica del usuario para administración de servidores y problemas de gestión en red del software del iOS para servidores de Mac en un Mac.

(ix) software del iOS del Mac o cualquier software marca Apple designado como "beta", "prelanzado" o "preestrenado" o etiquetado de manera similar;

(x) navegadores de terceros, aplicaciones de correo electrónico y software para la prestación de servicios de Internet, o las configuraciones que sea necesario realizar al iOS de Mac para su uso;

(xi) daños o pérdida de cualquier software o información almacenada o grabada en el Equipo Cubierto. La recuperación y la nueva instalación de programas de software y datos de usuario no están cubiertas por este Plan.

5. Obtención de servicios y soporte

Para obtener los servicios de hardware y soporte técnico contemplados en el Plan, acceda a la página web de Apple para su país (www.apple.com/support/country) o llame al número de teléfono referenciado en la "Getting Started Guide" / Guía de Referencia (la "Guía"), que se incorpora junto con la documentación del Plan. Si llama por teléfono, le atenderá un representante del servicio técnico de Apple, quien le solicitará su Número de Contrato del Plan o el número de serie del Equipo Cubierto antes de prestarle asistencia. Conserve el documento de Confirmación del Plan y el recibo original de compra de su Equipo Cubierto y de su Plan, ya que es posible que se le requiera presentar esta documentación en caso de duda sobre la inclusión de su producto en la cobertura del Plan.

6. Opciones de servicio de hardware.

6.1 Apple podrá prestar los servicios de hardware a través de una o varias de las siguientes alternativas:

(i) El servicio de reparación en un establecimiento autorizado. Este servicio está disponible para la mayor parte del Equipo Cubierto. Para ello, deberá llevar el Equipo Cubierto a un

Apple Store o a un Proveedor de Servicios Autorizado Apple que ofrezca este servicio. La tienda o entidad prestadora de servicios podrá realizar la reparación en su local o enviar el Equipo Cubierto a un centro de reparación de Apple ("CRA") para su reparación. Cuando le informen de que las tareas de reparación han finalizado, Ud. deberá recoger el Equipo Cubierto con la mayor brevedad posible.

(ii) El servicio de reparación a domicilio. Este servicio está disponible para muchos ordenadores de sobremesa si el lugar en que se encuentran está en un radio de 50 millas (80 kilómetros) de un Proveedor de Servicios a Domicilio Autorizado. Algunas piezas no están incluidas en este servicio, como aquellas cubiertas por el servicio de sustitución a cargo del usuario, según la descripción que consta más adelante. Si Apple establece que el servicio de reparación a domicilio está disponible, enviará a un técnico al lugar en que se encuentre el Equipo Cubierto, donde se prestará el servicio correspondiente, o bien el técnico podrá trasladarlo a un centro de reparación de Apple o al local de un Proveedor de Servicios Autorizado Apple para su reparación. Apple se encargará de organizar el transporte del Equipo Cubierto a su domicilio una vez reparado. En caso de que no se permita al técnico acceder al Equipo Cubierto en el horario acordado, las visitas posteriores estarán sujetas a coste adicional.

(iii) El servicio de reparación por correo. Este servicio está disponible para la mayor parte del Equipo Cubierto. Si Apple considera que su Equipo Cubierto reúne los requisitos para el servicio de reparación por correo, le remitirá el albarán de transporte prepagado (y, si Ud. no dispone del embalaje original, material de embalaje) y Ud. deberá seguir sus instrucciones para enviar el Equipo Cubierto al centro de reparación de Apple correspondiente. Una vez finalizadas las tareas de reparación pertinentes, el centro de reparación de Apple le remitirá el Equipo Cubierto. Si sigue todas nuestras instrucciones, Apple satisfará los gastos de transporte hasta y desde el lugar donde Ud. se encuentre.

(iv) El servicio de sustitución rápida o servicio de envío para su sustitución a cargo del usuario. El servicio de sustitución rápida está disponible para determinados productos del Equipo Cubierto, y el servicio de envío para su sustitución a cargo del usuario es aplicable a gran parte de las piezas del Equipo Cubierto. Mediante este servicio, Ud. mismo será el encargado de reparar su propio producto. Si el servicio de sustitución

rápida o servicio de envío para su sustitución a cargo del usuario estuviera disponible, se aplicará, en su caso, el siguiente procedimiento:

(a) Servicio de reparación que requiere la devolución de las piezas o del producto sustituido a Apple. Apple puede solicitar una autorización de cargo en su tarjeta de crédito como fianza por el precio de venta del producto o la pieza de recambio, así como por los gastos de transporte pertinentes. Si Usted no pudiera proporcionar una autorización de cargo en su tarjeta de crédito, es posible que no pueda beneficiarse de este servicio, en cuyo caso Apple le ofrecería métodos alternativos para prestarle el servicio. Apple le enviará una pieza o producto de sustitución acompañados de las instrucciones para su instalación y los requisitos necesarios para la devolución del producto o pieza sustituidos, en su caso. Si Usted sigue las instrucciones, Apple cancelará la autorización de la tarjeta de crédito, de manera que no se le cobrará el producto ni la pieza, ni tampoco los gastos de transporte desde y hasta el lugar de destino. Si, en cambio, no siguiera todas las instrucciones facilitadas para la devolución de la pieza sustituida o devolviera un producto o pieza sustituidos no incluidos en el servicio, Apple cargará en su tarjeta de crédito el importe autorizado.

(b) Servicio de reparación en el que no se requiere la devolución del producto o la pieza sustituida. Apple le remitirá gratuitamente una pieza o producto de recambio acompañados de las instrucciones para su instalación, en su caso, y cualquier otro requisito necesario para desechar la pieza o producto sustituido.

(c) Apple no se hace cargo de ningún coste de mano de obra que Usted pueda asumir con relación al servicio de sustitución rápida o al servicio de envío para su sustitución a cargo del usuario. En caso de que precise asistencia adicional, póngase en contacto con Apple a través del número de teléfono indicado en la Guía.

6.2 Apple se reserva el derecho a modificar el método de prestación del servicio de reparación o sustitución y los requisitos necesarios para recibir cada tipo de servicio. El servicio estará limitado a las opciones disponibles en el país en que se solicite. Las opciones de servicio, la disponibilidad de piezas y los plazos de respuesta pueden variar en función del país en el que se preste el servicio. Es posible que Usted deba asumir los costes de gestión y de envío en caso de que la reparación del Equipo Cubierto no pueda realizarse en su país. Si

solicita servicio técnico en un país distinto del país de compra, deberá cumplir la legislación aplicable en materia de importaciones y exportaciones, y se hará cargo de aranceles, IVA y otros impuestos y gravámenes asociados. Si necesita servicio técnico internacional, Apple podrá reparar o sustituir piezas y productos defectuosos por piezas o productos similares que cumplan los estándares locales.

7. Obligaciones asumidas por Usted

Para recibir los servicios y la asistencia previstos en el Plan, Usted se compromete a llevar a cabo lo siguiente:

(i) Facilitar su Número de Contrato del Plan y una copia del comprobante de compra original del Plan, en caso de que así se le solicite;

(ii) Proporcionar información sobre los síntomas y causas de los problemas del Equipo Cubierto;

(iii) Responder a cualquier solicitud de información, como por ejemplo, entre otras, la relativa al número de serie, modelo, y versión del sistema operativo y de los programas instalados en el Equipo Cubierto, así como de periféricos conectados o instalados en el Equipo Cubierto, mensajes de error que aparezcan, acciones llevadas a cabo antes de que el Equipo Cubierto presentara el problema y medidas adoptadas para solucionarlo;

(iv) Seguir las instrucciones que Apple le facilite, incluidas, entre otras, abstenerse de remitir a Apple los productos y accesorios que no sean objeto del servicio de reparación o sustitución y embalar el Equipo Cubierto con arreglo a las instrucciones de envío;

(v) Actualizar el software a las versiones vigentes antes de solicitar el servicio; y

(vi) Asegurarse de guardar copias de seguridad del software y de la información almacenada en el Equipo Cubierto. APPLE PODRÁ REINSTALAR LA CONFIGURACIÓN ORIGINAL DEL SOFTWARE DEL EQUIPO CUBIERTO Y ACTUALIZACIONES POSTERIORES DURANTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, LO QUE RESULTARÁ EN LA ELIMINACIÓN DE TODO EL SOFTWARE Y LA INFORMACIÓN ALMACENADA EN EL EQUIPO CUBIERTO ANTES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. DURANTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CORRESPONDIENTES AL PPA PARA IPOD, APPLE ELIMINARÁ EL CONTENIDO DEL IPOD Y REFORMATEARÁ LOS MEDIOS DE ALMACENAJE. Su iPod o el iPod de sustitución le serán devueltos con la misma configuración que tenía cuando fue adquirido, sujeto a las actualizaciones aplicables. Apple puede instalar actualizaciones del iOS del iPod como parte de su servicio de hardware, que impedirán que

el iPod vuelva a una versión anterior del iOS. Es posible que las aplicaciones de terceros instaladas en el iPod no sean compatibles o no funcionen con el iPod como consecuencia de la actualización del iOS. Usted será responsable de instalar de nuevo todos los demás programas de software, datos y contraseñas.

8. Limitación de Responsabilidad

PARA AQUELLOS CONSUMIDORES RESIDENTES EN JURISDICCIONES PROTEGIDAS POR LEGISLACIÓN EN MATERIA DE DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, LOS BENEFICIOS PREVISTOS EN ESTE PLAN TENDRÁN CARÁCTER ADICIONAL A LOS DERECHOS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN RECONOCIDAS EN LA CITADA LEGISLACIÓN. LAS CONDICIONES DE ESTE PLAN NO PODRÁN, EN NINGÚN CASO, PERJUDICAR A LOS DERECHOS OTORGADOS A LOS CONSUMIDORES POR LA LEGISLACIÓN VIGENTE, QUE INCLUYEN EL DERECHO A RECLAMAR UNA INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO TOTAL O PARCIAL, O DE CUMPLIMIENTO INADECUADO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES ASUMIDAS POR APPLE.

EN LA MAYOR MEDIDA PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, APPLE Y SUS EMPLEADOS Y AGENTES NO SERÁN EN NINGÚN CASO RESPONSABLES FRENTE A USTED O CUALQUIER PROPIETARIO POSTERIOR POR LOS DAÑOS INDIRECTOS O EMERGENTES, INCLUIDOS, A TÍTULO MERAMENTE ENUNCIATIVO Y NO LIMITATIVO, LOS COSTES DE LA RECUPERACIÓN, REPROGRAMACIÓN Y REPRODUCCIÓN DE CUALESQUIERA PROGRAMAS O DATOS O EL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS Y DE LA PÉRDIDA DE NEGOCIO, BENEFICIOS, INGRESOS O AHORROS PREVISTOS, RESULTANTES DE LAS OBLIGACIONES DE APPLE DERIVADAS DEL PLAN. EN LA MAYOR MEDIDA PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, EL LÍMITE DE LA RESPONSABILIDAD DE APPLE Y SUS EMPLEADOS Y AGENTES FRENTE A USTED Y CUALQUIER PROPIETARIO POSTERIOR EN VIRTUD DEL PLAN NO PODRÁ EXCEDER EL PRECIO INICIAL SATISFECHO POR EL MISMO. EN PARTICULAR, APPLE NO GARANTIZA QUE PUEDA (i) REPARAR O SUSTITUIR EL EQUIPO CUBIERTO SIN RIESGO PARA LOS PROGRAMAS Y DATOS O PÉRDIDA DE LOS MISMOS, (ii) MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, NI (iii) EVITAR LA INTERRUPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL PRODUCTO O LA EXISTENCIA DE ERRORES. NADA DE LO ESTIPULADO EN ESTE CONTRATO EXCLUIRÁ NI LIMITARÁ LA RESPONSABILIDAD DE APPLE EN CASO DE (I) FALLECIMIENTO O LESIONES PERSONALES OCASIONADAS POR SU NEGLIGENCIA Y (II) FRAUDE.

EN LA MEDIDA EN QUE ESTA RESPONSABILIDAD PUEDA LIMITARSE CON ARREGLO AL DERECHO APLICABLE, LA RESPONSABILIDAD DE APPLE SE LIMITARÁ, A SU EXCLUSIVA DISCRECIÓN, A LA SUSTITUCIÓN O REPARACIÓN DEL EQUIPO CUBIERTO O A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ALGUNOS PAÍSES, ESTADOS O PROVINCIAS NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE LOS DAÑOS INDIRECTOS O EMERGENTES, Y POR ELLO ES POSIBLE QUE LAS LIMITACIONES PREVISTAS ANTERIORMENTE NO LE RESULTEN APLICABLES.

9. Cancelación

Este Plan podrá ser cancelado en cualquier momento y por cualquier motivo. Si decide cancelarlo, llame al número de teléfono que figura en la "Getting Started Guide" (Guía de Referencia), o envíe por correo o por fax una notificación por escrito indicando su Número de Contrato del Plan al Servicio de Atención al Cliente de Apple, en Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda (número de fax: +353-(0)21-428-3917). Deberá adjuntar a su notificación una copia del documento original acreditativo de la contratación del Plan. A menos que la legislación local disponga otra cosa, si efectúa la cancelación en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de contratación de su Plan o la de recepción de estas Condiciones, si fuera posterior, recibirá el reembolso íntegro del mismo, deduciendo el valor de los servicios prestados en virtud del Plan. Si efectúa la cancelación transcurridos más de treinta (30) días desde la recepción del Plan, recibirá un reembolso proporcional del precio inicial de contratación del Plan correspondiente a la parte del Período de Cobertura que no hubiera expirado aún, menos: (a) cualquier comisión de cancelación aplicable fijada en la cláusula 12 o un diez por ciento (10%) del importe proporcional, si fuera menor, y (b) el valor de los servicios prestados en virtud al Plan. La comisión de cancelación no será aplicable cuando la cancelación esté basada en un derecho de desistimiento o de devolución previsto en la legislación en materia de protección de consumidores y usuarios (como durante un periodo de reflexión o desistimiento). A menos que la legislación local disponga otra cosa, Apple podrá cancelar el presente Plan si no hubiera piezas de recambio disponibles para el Equipo Cubierto, con un preaviso por escrito de treinta (30) días. Si Apple cancelara el Plan debido a la falta de disponibilidad de piezas para llevar a cabo el servicio, Usted percibirá un reembolso proporcional al período del Plan que no hubiera expirado aún.

10. Transmisión del Plan

(i) *Con transmisión del Equipo Cubierto a un Nuevo Titular.* Conforme a las restricciones descritas a continuación, Usted podrá transmitir de forma permanente sus derechos garantizados por el Plan a un tercero siempre que: (a) en la transmisión incluya el Comprobante original de Contratación del Plan, la Confirmación del Plan y el embalaje original del Plan, incluido todo material impreso y estas Condiciones; (b) notifique a Apple la transmisión, enviando por correo o por fax una notificación de transmisión al Servicio de Atención al Cliente de Apple, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda (número de fax: +353-(0)21-428-3917 y (c) el receptor del Plan acepte las Condiciones del mismo. Cuando notifique a Apple la transmisión del Plan, deberá facilitar su Número de Contrato del Plan, el número de serie del Equipo Cubierto objeto de transmisión y el nombre, domicilio, número de teléfono y dirección de correo electrónico del nuevo propietario.

(ii) *Con transmisión del Equipo Cubierto Original al Nuevo Equipo Cubierto.* Usted podrá transmitir de forma permanente la cobertura del Plan a un nuevo producto Apple que adquiera en un plazo de treinta (30) días a partir de la compra del mismo. El nuevo producto deberá cumplir los requisitos para la cobertura del Plan, y en el momento de la transmisión, ambos productos deberán estar cubiertos por la garantía limitada de Apple, de un (1) año de duración. Apple emitirá una Confirmación del Plan para el nuevo producto, que entonces se convertirá en el Equipo Cubierto. Cuando notifique a Apple la transmisión del Plan, deberá facilitar su Número de Contrato del Plan, los números de serie y el comprobante de compra de los productos objeto de transmisión, notificando la transmisión a Apple por correo o por fax, cuando sea posible, según lo indicado en el apartado anterior.

11. Condiciones generales

(i) Apple podrá subcontratar o ceder a terceros el cumplimiento de sus obligaciones, sin que ello suponga que quede exenta de las mismas frente a Usted.

(ii) Apple no será responsable de incumplimiento o retraso alguno en el cumplimiento del Plan por acontecimientos que razonablemente estén fuera de su control.

(iii) Usted no estará obligado a llevar a cabo un mantenimiento preventivo del Equipo Cubierto para recibir los servicios del Plan.

(iv) Este Plan se ofrece y es válido únicamente si Ud. es residente en uno de los países en que Apple o sus filiales lo ofrecen, según lo indicado en el siguiente enlace: http://www.apple.com/legal/applecare/countrylist.html. Este Plan no se ofrece a personas menores de edad. El Plan no se ofrecerá en aquellos lugares en los que esté prohibido por ley.

(v) En el cumplimiento de sus obligaciones, Apple podrá, a su discreción y exclusivamente para supervisar la calidad de su servicio, grabar la totalidad o parte de las conversaciones telefónicas mantenidas con Ud.

(vi) Usted acepta que cualquier información o datos revelados a Apple conforme a este Plan no son confidenciales y no son de su propiedad. Además, Usted acepta que Apple lleve a cabo la recopilación y tratamiento de sus datos en la prestación de los servicios de reparación y sustitución. Ello puede incluir la transmisión de sus datos a compañías asociadas o prestadoras de servicios de mantenimiento o reparación situadas en países en los que el nivel de protección de datos personales puede ser inferior al previsto en su país de residencia, entre otros, Australia, Canadá, países de la Unión Europea, India, Japón, la República Popular China y los Estados Unidos.

(vii) Apple tiene medidas de seguridad que deberían proteger sus datos contra el acceso no autorizado, revelación, o destrucción ilegal. Usted será responsable de las instrucciones que dé a Apple con respecto al tratamiento de sus datos, y Apple se esforzará en cumplir estas instrucciones en la forma que sea razonablemente necesaria para el cumplimiento de las obligaciones de asistencia y reparación conforme a este Plan. Si no está de acuerdo con lo anterior o desea plantear alguna consulta respecto las consecuencias del tratamiento de sus datos de este modo, contacte con Apple a través de los números de teléfono facilitados en la Guía.

(viii) **Apple protegerá sus datos conforme a la Política de Privacidad del Cliente de Apple, disponible en la dirección www.apple.com/legal/warranty/privacy. Si desea acceder a la información que Apple dispone sobre Ud., o desea realizar modificaciones, puede hacerlo a través de la página web www.apple.com/contact/myinfo, para actualizar sus preferencias personales de contacto o puede ponerse en contacto con el responsable de datos europeo de Apple en privacyeurope@apple.com.**

(ix) En caso de conflicto, las Condiciones del presente Plan (incluyendo el comprobante original de contratación del Plan y la Confirmación del Plan) prevalecerán sobre cualesquiera otras

contrarias o adicionales u otras condiciones que puedan figurar en los pedidos de compra u otros documentos, y constituyen el acuerdo íntegro entre Usted y Apple con respecto al Plan.

(x) Ud. ha de comprar y registrar el Plan mientras su Equipo Cubierto se encuentre en el periodo de Un Año de Garantía Limitada de Apple. Apple no está obligada a renovar este Plan. En el caso de que sí le ofrezca una renovación, Apple determinará el precio y las condiciones.

(xi) No existe un procedimiento informal de resolución de conflictos en el ámbito del Plan.

(xii) Las obligaciones económicas del Plan están respaldadas por Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda. Si Apple Distribution International no las cumpliera, Apple Operations Europe, una compañía registrada al amparo de las leyes de la República de Irlanda, asumirá dichas obligaciones.

(xiii) Si algún apartado o parte de un apartado de estas Condiciones se declarara nulo o ineficaz, dicho apartado o parte del mismo se suprimirá y los restantes conservarán su plena vigencia y eficacia.

(xiv) Estas Condiciones se regirán e interpretarán según las leyes del país en el cual se contrate el Plan. Esta elección de derecho aplicable no incluye sus disposiciones sobre conflicto de ley ni la Convención de las Naciones Unidas sobre Compraventa de Bienes.

(xv) No debe efectuarse ningún pago deducible para recibir los servicios previstos de este Plan.

(xvi) Este Plan no podrá cancelarse debido a condiciones preexistentes en el Equipo Cubierto que se cumplan los requisitos para recibir servicios dentro de este Plan.

12. Variaciones por países, estados y provincias

En caso de contradicción con otras estipulaciones del Plan, prevalecerán las siguientes variaciones por países:

ESPAÑA

APARTADO 8:

8.1- SI ES UD. UN CONSUMIDOR, SEGÚN LO PREVISTO EN LA LEY DE DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, NADA DE LO QUE FIGURA EN EL PLAN LIMITARÁ, EXCLUIRÁ O AFECTARÁ LOS DERECHOS QUE LE OTORGA LA LEY EN SU CALIDAD DE CONSUMIDOR EN CASO DE FALTA DE CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS.

8.2 - SI UD. NO ES UN CONSUMIDOR:

- ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DETALLAN NUESTRAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES EN TODA SU EXTENSIÓN CON RESPECTO AL PLAN;

- NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS, CONDICIONES U OTROS TÉRMINOS VINCULANTES PARA APPLE SALVO LOS EXPRESAMENTE MANIFESTADOS EN ESTAS CONDICIONES; Y

- QUEDAN EXPRESAMENTE EXCLUIDOS DEL PRESENTE CUALESQUIERA GARANTÍAS, CONDICIONES U OTROS TÉRMINOS RELATIVOS AL PLAN QUE PUDIERAN DE OTRO MODO VINCULARSE O INCORPORARSE AL MISMO POR DISPOSICIÓN LEGISLATIVA, DERECHO CONSUETUDINARIO, O DE CUALQUIER OTRA FORMA (INCLUYENDO, SIN LIMITARSE A ELLO, CUALESQUIERA TÉRMINOS IMPLÍCITOS DE CALIDAD O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, Y CUIDADO Y PERICIA RAZONABLES). EN ESPECIAL, APPLE NO SERÁ RESPONSABLE DE GARANTIZAR QUE EL PLAN SEA ADECUADO A LOS FINES DESEADOS POR UD.

8.3 - NADA DE LO QUE FIGURA EN EL PLAN LIMITARÁ O EXCLUIRÁ LA RESPONSABILIDAD DE APPLE POR MUERTE O LESIONES PERSONALES CAUSADOS POR NUESTRA CULPA O NEGLIGENCIA.

8.4 - CON SUJECIÓN A LA CLÁUSULA 8.3 ANTERIOR, Y CON EL ALCANCE MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, APPLE NO SERÁ RESPONSABLE, DE ACUERDO CON EL PLAN, POR LA PÉRDIDA DE INGRESOS O BENEFICIOS, PÉRDIDA DE NEGOCIO, PÉRDIDA DE DATOS NI POR CUALQUIER PÉRDIDA INDIRECTA NI POR DAÑOS DE CUALQUIER CLASE, SEA CUAL FUERE LA FORMA EN QUE SE PRODUZCAN Y TANTO SI SON CAUSADOS POR RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL, INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL O DE CUALQUIER OTRO TIPO.

8.5 - CON SUJECIÓN A LA CLÁUSULA 8.3, Y CON EL ALCANCE MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA TOTAL DE APPLE, SEGÚN EL PLAN, YA SEA POR RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL, EXTRACONTRACTUAL U OTRAS, NO EXCEDERÁ EN NINGÚN CASO DEL IMPORTE QUE UD. NOS HAYA PAGADO EN RELACIÓN AL PLAN.

Apartado 9 - Si Ud. es un consumidor y ha suscrito el presente Plan a través de la página web de Apple Store o por teléfono, podrá cancelarlo en un plazo de catorce días a partir de la contratación del mismo. En tal caso, percibirá el importe íntegro de la cantidad abonada.

Si realiza la cancelación transcurridos más de 30 días desde la recepción del Plan, percibirá un reembolso proporcional del precio de compra inicial, menos una comisión de cancelación de 25,00 € o el 10 por ciento del importe proporcional, si fuera menor.

Números de teléfono

En España

(34) 902 151 992

De 9.00 a 19.45h (de lunes a viernes)*

Página web de soporte: www.apple.com/es/support

Política de protección de datos: www.apple.com/es/legal/privacy

*Los números de teléfono y el horario de servicio pueden variar y están sujetos a modificación. Podrá encontrar los datos de contacto actualizados, tanto locales como internacionales, en el enlace siguiente: www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html. Los números de teléfono gratuitos no están disponibles en todos los países. Podrán aplicarse tarifas telefónicas locales y nacionales.

042512 APP Mac Spanish v5.4

Ficha técnica

Assistência e suporte pelas pessoas que melhor conhecem o seu Mac
O AppleCare Protection Plan prolonga a cobertura gratuita do seu Mac para três anos de suporte de categoria mundial.* O plano inclui assistência técnica especializada por telefone, reparações a nível global, reparações de computadores no local onde se encontram,** e recursos na Web.

Informações de cobertura
Para poder optar pelo AppleCare Protection Plan, o Mac que possui tem de se encontrar dentro do período de garantia original de hardware Apple. Guarde a confirmação de cobertura e os comprovativos originais de venda do(s) produto(s) Apple, e o AppleCare Protection Plan. Pode ser exigida a prova de compra, se houver alguma dúvida quanto à aplicabilidade da cobertura do AppleCare Protection Plan ao produto que possui.

Tem de ser comprado um AppleCare Protection Plan para cada Mac que se pretende abranger.

Este AppleCare Protection Plan abrange os produtos Apple indicados no canto esquerdo frontal desta embalagem. Se constatar que comprou um plano que não corresponde ao produto Apple que possui, telefone para a Apple utilizando o número de telefone indicado no *Guia de referência rápida*.

Os monitores Apple são abrangidos pelo plano de protecção para clientes Mac, desde que o computador e o monitor tenham sido comprados ao mesmo tempo e registados no mesmo plano.

O plano cobre um rato e um teclado da marca Apple, o Magic Trackpad e o carregador de bateria AppleBattery Charger, se forem fornecidos com o computador coberto (ou comprados com o Mac mini). O plano cobre ainda uma estação-base AirPort Express ou AirPort Extreme, o Time Capsule, uma placa AirPort Extreme, RAM Apple e uma unidade MacBook Air SuperDrive de que o Utilizador seja proprietário, tenha comprado até dois anos antes da compra do Mac e utilize com o computador compatível coberto.

Se vender o computador abrangido, antes do termo do AppleCare Protection Plan, pode transferir a cobertura do plano para o novo proprietário do computador.**

Opções de suporte técnico

Se tiver dificuldades na utilização do produto abrangido, consulte o *Guia de referência rápida*, para sugestões de resolução de problemas. Se não conseguir resolver o problema, os colaboradores do suporte técnico da Apple podem ajudá-lo a resolver problemas com o hardware Apple, o Mac OS e muitas aplicações para consumidores finais, de marca Apple. As informações de contacto e horários da assistência técnica da Apple constam do *Guia de referência rápida*.

Serviço de reparação de hardware

Só o AppleCare Protection Plan é que assegura que técnicos qualificados Apple efectuarão reparações qualificadas com peças genuínas Apple. Com este plano, as peças e a mão-de-obra ficam abrangidas durante três anos a contar da data original de compra do computador Apple. Podem aplicar-se uma ou mais das seguintes opções de assistência técnica: entrega directa, entrega postal, assistência no local e peças de reparação faça-você-mesmo (que lhe permitem prestar assistência técnica ao seu próprio produto).

* A partir da data de compra do computador.

** Consulte, no interior, os *Termos e Condições do AppleCare Protection Plan*, para obter todos os pormenores.

Guia de referência rápida

Experimente estes passos simples, antes de solicitar ajuda à Apple.
Se tiver dificuldades na utilização do seu Mac, experimente estes passos de resolução de problemas. Se o problema se mantiver, avance para o passo seguinte. Como medida de precaução, deve fazer uma cópia de segurança dos dados antes de efectuar qualquer destes passos.

1. **Verifique as ligações.**

   Desligue o computador e certifique-se de que todos os cabos estão bem ligados ao computador. Volte a ligar o computador, para ver se o problema está resolvido.

2. **Desligue do computador os periféricos.**

   Desligue o computador. Desligue do computador todos os periféricos, excepto o monitor, o rato e o teclado. Ligue o computador. Se o problema estiver resolvido, experimente restringi-lo a um periférico específico, desligando o computador, voltando a ligar os periféricos ao computador (um de cada vez) e ligando o computador depois de lhe ligar cada periférico.

3. **Consulte a secção de resolução de problemas do guia do utilizador do Mac, a Ajuda e o website de suporte da Apple.**

   Na barra de menus da Secretária, abra o menu Ajuda e seleccione "Ajuda Mac". O Mac 101, debates e outros recursos técnicos estão disponíveis 24 horas por dia, em www.apple.com/pt/support.

4. Experimente estes passos de resolução de problemas.

- Verifique a compatibilidade. Certifique-se de que as aplicações de software ou o hardware de outros fabricantes, que utilize, são compatíveis com o Mac OS X.
- Consulte o website de suporte do Mac OS X. A Apple mantém um manancial de sugestões para resolução de problemas e recursos técnicos úteis em www.apple.com/pt/support/lion.

5. Contacte a Apple para obter ajuda.

Se estes passos não resolverem o problema, contacte a Apple para obter ajuda. Quando contactar a Apple, ser-lhe-á solicitado que indique o número de acordo do AppleCare Protection Plan ou o número de série do produto Apple.

Portugal

(351) 707 200 826

9:00 - 19:45 (segunda - sexta)

* Os números de telefone e horários de funcionamento podem variar, estando sujeitos a alteração. É possível encontrar as informações de contacto nacionais e internacionais mais actualizadas em www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html.

AppleCare Protection Plan para Mac (“PPA para Mac”)
AppleCare Protection Plan para iPod (“PPA para iPod”)
AppleCare Protection Plan para Apple Display (“PPA para Apple Display”)
AppleCare Protection Plan para Apple TV (“PPA para Apple TV”)
Europa/Médio Oriente/África

Termos e Condições

De que forma os Direitos do Consumidor afectam este Plano

PARA OS CONSUMIDORES QUE SE ENCONTREM SUJEITOS A LEIS E REGULAMENTOS DE PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR NOS RESPECTIVOS PAÍSES, AS VANTAGENS CONFERIDAS PELOS PLANOS ACIMA MENCIONADOS ACRESCEM A TODOS OS DIREITOS E MEIOS LEGAIS CONFERIDOS POR ESSAS LEIS E REGULAMENTOS DE PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR. NENHUM DOS TERMOS DESTE PLANO PREJUDICARÁ OS DIREITOS CONFERIDOS AOS CONSUMIDORES POR NORMAS LEGAIS IMPERATIVAS APLICÁVEIS, INCLUINDO, NOMEADAMENTE, O DIREITO A RECORRER AOS MEIOS LEGALMENTE PREVISTOS NAS NORMAS DE GARANTIA E O DIREITO A RECLAMAR O REEMBOLSO POR DANOS EM CASO DE VIOLAÇÃO INTEGRAL OU PARCIAL OU CUMPRIMENTO DEFEITUOSO PELA APPLE DAS RESPECTIVAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS. PARA MAIS INFORMAÇÃO CONSULTE A SECÇÃO 12 (“Variações por País”) ABAIXO.

1. O Plano

Este contrato de prestação de serviços rege os serviços de hardware e de assistência técnica que lhe sejam prestados pela Apple Distribution International ou por um seu sucessor em título (“Apple”), nos termos dos planos acima mencionados (referidos neste documento como “Plano”), para o produto da marca Apple e acessórios contidos na embalagem original (“Equipamento Coberto”) enumerados no respectivo documento comprovativo de cobertura (“Confirmação do Plano”).

2. Quando começa e termina a Cobertura

A cobertura tem início na data de compra do Plano e termina na data especificada na Confirmação do Plano (“Período de Cobertura”). Para obter a Confirmação do Plano, registe o seu

Equipamento Coberto e o número de contrato do Plano ("Número de Contrato do Plano") na Apple. Se o auto-registo estiver disponível, o original do comprovativo de compra constituirá a sua Confirmação do Plano. Os termos deste Plano, o original do comprovativo de compra do seu Plano e a sua Confirmação do Plano fazem parte do contrato prestação de serviços. O preço do Plano é apresentado no original do comprovativo de compra. O serviço de hardware e a cobertura de assistência técnica conferida pelo Plano é adicional à cobertura conferida pela garantia do fabricante de hardware e respectiva assistência técnica.

3. O que está Coberto?

3.1 Serviço de Hardware

Se, durante o Período de Cobertura, apresentar um pedido válido, notificando a Apple (i) de um defeito de concepção ou de fabrico no Equipamento Coberto ou (ii) de que a capacidade de carga eléctrica de uma bateria coberta do iPod se esgotou em cinquenta por cento (50%) ou mais, atendendo às suas especificações originais, a Apple (a) reparará o defeito, sem custos, utilizando peças novas ou renovadas que sejam equivalentes a peças novas a nível de desempenho e fiabilidade, ou (b) substituirá o Equipamento Coberto por um produto novo ou equivalente a um novo em termos de nível de desempenho e fiabilidade e que seja, pelo menos, funcionalmente equivalente ao produto original. Se a Apple substituir o Equipamento Coberto, o produto original torna-se propriedade da Apple e o produto de substituição passará a ser sua propriedade, com cobertura pelo restante período do Plano.

3.2 Equipamento Coberto

Para além do produto da marca Apple e dos acessórios contidos na embalagem original, o "Equipamento Coberto" inclui, consoante o Plano, os seguintes elementos:

(i) Nos termos do PPA para Mac, (a) um monitor da marca Apple compatível, se tiver sido comprado ao mesmo tempo que o Equipamento Coberto, (b) um rato da marca Apple, um Magic Trackpad, um Carregador de Baterias Apple e um teclado, quando sejam incluídos com o Equipamento Coberto (ou comprados com um Mac mini) e (c) um AirPort Extreme Card, um AirPort Express ou AirPort Extreme Base Station, Time Capsule, um adaptador de monitor DVI para ADC da marca Apple, módulos Apple RAM e MacBook Air SuperDrive, se utilizados com o Equipamento

Coberto e tiverem sido originalmente comprados por si no período de dois anos antes da compra do Equipamento Coberto.

(ii) No âmbito do PPA para Apple TV, um AirPort Extreme Card, um AirPort Express ou AirPort Extreme Base Station e Time Capsule, se utilizados com o Equipamento Coberto e tiverem sido originalmente comprados por si no período de dois anos antes da compra do Equipamento Coberto.

3.3 Assistência Técnica

Durante o Período de Cobertura, a Apple irá fornecer-lhe acesso a assistência técnica telefónica e a recursos online. A assistência técnica pode incluir assistência para instalação, execução, configuração, resolução de problemas e recuperação (excepto recuperação de dados), incluindo armazenamento, recuperação e gestão de ficheiros; interpretação de mensagens de erro do sistema; e determinação da necessidade de reparações de hardware. A Apple prestará assistência à versão de software vigente à data e à Versão Principal anterior. Para efeitos desta secção, "Versão Principal" designa uma versão de software indicativa que seja comercialmente lançada pela Apple num formato de número de lançamento como "1.0" ou "2.0" e que não se encontre no formato beta ou de pré-lançamento. O âmbito da assistência técnica que lhe será prestada variará consoante o seu Plano.

3.4 Âmbito da Assistência Técnica

(i) Nos termos do PPA para Mac, a Apple prestará assistência técnica ao Equipamento Coberto, ao software do sistema operativo da Apple ("Mac OS") e às aplicações consumíveis da marca Apple pré-instaladas no Equipamento Coberto ("Consumer Software"). A Apple prestará ainda assistência técnica utilizando o interface gráfico de utilizador na administração do servidor e questões de gestão de rede em sistemas operativos com um software de servidor de sistema operativo da Apple ("Mac OS Server") num Mac.

(ii) Nos termos do PPA para iPod, a Apple prestará assistência técnica ao Equipamento Coberto, ao iPod OS e às aplicações de software pré-instaladas no Equipamento Coberto (ambos referidos como "iPod Software ") e a questões de conectividade entre o Equipamento Coberto e um "Computador Suportado", que significa um computador

que satisfaz as especificações de conectividade do Equipamento Coberto e executa um sistema operativo suportado pelo Equipamento Coberto.

(iii) Nos termos do PPA para Monitor Apple Display, a Apple prestará assistência técnica ao Equipamento Coberto e a questões de conectividade entre o Equipamento Coberto e um Computador Suportado.

(iv) Nos termos do PPA para Apple TV, a Apple prestará assistência técnica ao Equipamento Coberto, a aplicações de software pré-instaladas no Equipamento Coberto ("Apple TV Software") e a questões de conectividade entre o Equipamento Coberto, um Computador Suportado e um "Televisor Suportado", que significa um televisor que satisfaz as especificações de conectividade do Equipamento Coberto.

4. O que não está Coberto?

4.1 Serviço de Hardware

O Plano não se aplica a:

(i) Instalação, remoção ou eliminação do Equipamento Coberto, ou fornecimento de equipamento durante o período em que o Equipamento Coberto se encontra operacional;

(ii) Danos causados por (a) um produto que não seja o Equipamento Coberto (c) acidente, abuso, má utilização, contacto com líquidos, fogo, terramoto ou outra causa externa, (c) utilização do Equipamento Coberto para além das utilizações permitidas pelo fabricante, ou (d) serviços (incluindo actualizações e expansões) executados por qualquer pessoa que não seja um representante da Apple ou um Fornecedor de Serviços Autorizado pela Apple ("FSAA");

(iii) Equipamento Coberto com um número de série que foi alterado, apagado ou removido, ou que tenha sido modificado de forma a alterar a sua funcionalidade ou capacidade sem o consentimento escrito do fabricante;

(iv) Equipamento Coberto que foi perdido ou roubado. Este Plano apenas cobre o Equipamento Coberto que seja, na íntegra, devolvido à Apple;

(v) Danos superficiais no Equipamento Coberto, incluindo, nomeadamente, riscos, amolgaduras e plásticos partidos;

(vi) Partes consumíveis, como baterias, excepto no que diz respeito à cobertura da bateria prevista nos termos do PPA para iPod ou caso tenha ocorrido um vício devido a um defeito de concepção e de fabrico;

(vii) Manutenção preventiva no Equipamento Coberto; ou

(viii) Defeitos causados pelo desgaste natural ou devidos ao uso normal do produto.

4.2 Assistência técnica

O Plano não inclui:

(i) Questões que possam ser resolvidas através de uma actualização de software para a versão actual;

(ii) O uso ou modificação do Equipamento Coberto, do Mac OS, do iPod Software, do Apple TV Software ou do Consumer Software por forma a que o Equipamento Coberto ou o software não se encontre destinado a ser usado ou modificado;

(iii) Produtos de terceiros, ou os seus efeitos ou interacções com o Equipamento Coberto, o Mac OS, o iPod Software, o Apple TV Software ou o Consumer Software;

(iv) O uso de um computador ou sistema operativo no âmbito do PPA para iPod que não diga respeito ao iPod Software ou a questões de conectividade com o Equipamento Coberto;

(v) O uso de um computador ou sistema operativo nos termos do PPA para Apple Display que não diga respeito a questões de conectividade com o Equipamento Coberto;

(vi) O uso de um computador ou sistema operativo nos termos do PPA para Apple TV que não diga respeito do Apple TV Software ou a questões de conectividade com o Equipamento Coberto;

(vii) Software da Apple, para além do Mac OS, Mac OS Server, iPod Software, Apple TV Software ou Consumer Software, conforme coberto pelo Plano aplicável;

(viii) Mac OS software para servidores, excepto quando se utilize a interface gráfica do utilizador para administração do servidor e questões de gestão de rede em Mac OS Server num Mac;

(ix) Mac OS software ou outro software da marca Apple designado como "beta," "pré-lançamento" ou "demonstração" ou qualquer outro software similarmente classificado;

(x) Browsers de Internet de terceiros, aplicações de e-mail e software do fornecedor de serviços de Internet, ou configurações do Mac OS necessárias à sua utilização; ou

(xi) Danos ou perda de qualquer software ou dados gravados no Equipamento Coberto. A recuperação e reinstalação dos programas de software e dos dados do utilizador não estão cobertos nos termos deste Plano.

5. Como obter o Serviço e a Assistência Técnica?

Poderá obter os serviços de hardware e de assistência técnica acedendo ao sítio de Internet da Apple (www.apple.com/support/country) ou telefonando para o número de telefone indicado no Getting Started Guide ("Guia"). O Guia está incluído na embalagem do Plano. Se telefonar, será atendido por um representante da assistência técnica da Apple, que irá solicitar o seu Número de Contrato do Plano ou número de série do Equipamento Coberto, antes de prestar assistência. Guarde o seu documento de Confirmação de Plano e o original do comprovativo de compra do seu Equipamento Coberto e o seu Plano, uma vez que será necessário caso se coloque alguma questão quanto à elegibilidade do seu produto para cobertura.

6. Modalidades do Serviço de Hardware

6.1 A Apple prestará serviços de hardware através de uma ou mais das seguintes modalidades:

(i) Serviço de transporte. O serviço de transporte encontra-se disponível para a maioria do Equipamento Coberto. O utilizador entrega o Equipamento Coberto numa loja da Apple ou junto de um prestador de serviços autorizado da Apple ("PSAA") que preste serviços de transporte. O serviço será prestado no próprio local, ou o Equipamento Coberto poderá ser enviado pela loja ou o pelo prestador de serviços para um serviço de reparações da Apple ("SRA"). Assim que o utilizador seja notificado que o serviço se encontra concluído, levantará imediatamente o Equipamento Coberto.

(ii) Serviço no local. O serviço no local encontra-se disponível para uma quantidade considerável de computadores de secretária se o Equipamento Coberto estiver localizado dentro de um raio de 50 milhas (80 quilómetros) de um Prestador de Serviços no Local Autorizado da Apple. As peças, que possam ser reparadas na modalidade de serviço "faça você mesmo", conforme descrito abaixo, não são elegíveis para o serviço no local. Se a Apple determinar que esse serviço no local se encontra disponível, a Apple

enviará um técnico de serviço para a localização do Equipamento Coberto. O serviço será prestado no local ou o técnico de serviço transportará o Equipamento Coberto para o local onde se encontre um PSSA ou um SRA para reparação. Se o Equipamento Coberto for reparado num local onde se encontre um PSSA ou um SRA, a Apple promoverá o transporte do Equipamento Coberto para o local do serviço. Se ao técnico de serviço não for garantido acesso ao Equipamento Coberto no tempo acordado, quaisquer visitas ao local podem ficar sujeitas a um custo adicional.

(iii) Serviço de envio directo. O serviço de envio directo está disponível para a maioria do Equipamento Coberto. Caso a Apple determine que o Equipamento Coberto é elegível para o serviço de envio directo, a Apple enviará guias de transporte pré-pagas (e caso o utilizador já não disponha da embalagem original, a Apple poderá enviar a embalagem ao utilizador) e o utilizador enviará o Equipamento Coberto para uma localização onde se encontre um SRA, em conformidade com as instruções da Apple. Assim que o serviço esteja concluído, o SRA procederá à devolução do Equipamento Coberto. A Apple suportará os custos de expedição de e para a localização se forem seguidas todas as instruções.

(iv) Serviço de substituição de peças expresso ou "faça você mesmo". O serviço de substituição expresso encontra-se disponível para determinados produtos do Equipamento Coberto e o serviço "faça você mesmo" encontra-se disponível para a maioria das peças do Equipamento Coberto, permitindo ao utilizador efectuar o serviço no seu próprio produto. Caso o serviço de substituição expresso ou serviço "faça você mesmo" se encontre disponível nos termos especificados, será aplicado o processo que se segue.

(a) Serviço em que a Apple solicite a devolução do produto ou da peça substituída. A Apple pode solicitar uma ordem para o cartão de crédito para assegurar o preço de venda do produto ou da peça de substituição e os custos de envio aplicáveis. Se o utilizador não puder conceder uma autorização do cartão de crédito, o serviço poderá não estar disponível para o utilizador e a Apple oferecerá soluções alternativas ao serviço. A Apple enviará um produto ou uma peça de substituição com instruções de instalação e os requisitos para a devolução do produto ou da peça substituída. Se o utilizador seguir as instruções, a Apple cancelará a

autorização do cartão de crédito, para que não seja cobrado o valor do produto ou da peça nem os custos de transporte de e para o local onde se encontre. Se o utilizador não seguir as instruções e não devolver o produto ou a peça substituída ou devolver um produto ou uma peça substituída não elegíveis para serviço, a Apple descontará a quantia autorizada no cartão de crédito.

(b) Serviço em que a Apple não solicite a devolução do produto ou da peça substituída. A Apple enviará, sem custos, um produto ou uma peça de substituição, acompanhados por instruções de instalação e os requisitos para a disposição do produto ou da peça substituída.

(c) A Apple não é responsável por quaisquer custos de mão-de-obra incorridos pelo utilizador relativos ao serviço de substituição de peças expresso ou "faça você mesmo". Caso necessite de assistência adicional, contacte a Apple para o número de telefone indicado no Guia.

6.2 A Apple reserva-se o direito de alterar o método pelo qual poderá prestar o serviço de reparação ou substituição e a elegibilidade do Equipamento Coberto para receber um método de serviço em particular. O serviço estará limitado às modalidades disponíveis no país onde o serviço seja solicitado. As modalidades de serviço, disponibilidade de peças e tempos de resposta podem variar consoante o país. Se a assistência técnica não puder ser prestada no país onde se encontre o Equipamento Coberto, esse facto poderá ser-lhe imputado. Se procurar assistência num país que não o de aquisição do produto, cumprirá todas as leis e normas de importação e exportação aplicáveis e será responsável por todos os direitos alfandegários, IVA e outras taxas de importação e exportação associadas. No serviço internacional, a Apple poderá reparar ou substituir produtos e peças defeituosos por produtos e peças equiparáveis que estejam em conformidade com as normas de regulamentação locais.

7. Obrigações do Utilizador

Para receber o serviço ou assistência nos termos deste Plano, concorda em cumprir o seguinte:

(i) Fornecer o Número de Contrato do Plano e uma cópia do comprovativo de compra original do Plano, se solicitado;

(ii) Fornecer informação sobre os sinais e causas dos problemas com o Equipamento Coberto;

(iii) Responder a pedidos de informação, incluindo, nomeadamente, o número de série do Equipamento Coberto, modelo, versão do sistema operativo e software instalado, quaisquer dispositivos periféricos ligados ou instalados no Equipamento Coberto, quaisquer mensagens de erro apresentadas, acções realizadas antes de o Equipamento Coberto apresentar o problema e passos dados para o resolver.

(iv) Seguir as instruções fornecidas pela Apple, incluindo, nomeadamente, a abster-se de enviar à Apple produtos e acessórios que não estão sujeitos a serviço de reparação ou substituição e a embalar o Equipamento Coberto de acordo com as instruções de expedição;

(v) Actualizar o software com os lançamentos actualizados publicados antes de procurar assistência; e

(vi) Certifique-se que faz uma cópia de segurança do software e dos dados residentes no Equipamento Coberto. A APLE PODERÁ REINSTALAR A CONFIGURAÇÃO ORIGINAL DO SOFTWARE DO EQUIPAMENTO COBERTO E DAS VERSÕES DE ACTUALIZAÇÃO POSTERIORES DURANTE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO, O QUE RESULTARÁ NA ELIMINAÇÃO DE TODO O SOFTWARE E DADOS QUE RESIDIAM NO EQUIPAMENTO COBERTO ANTES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DURANTE O PPA PARA O SERVIÇO DO IPOD, A APPLE ELIMINARÁ OS CONTEÚDOS DO IPOD E REFORMATARÁ OS SUPORTES DE ARMAZENAMENTO. A Apple devolverá o iPod ou procederá a substituição do iPod como o iPod estava originalmente configurado, sujeito às actualizações aplicáveis. A Apple poderá instalar as actualizações do SO do iPod como parte do serviço de hardware o que impedirá o iPod de reverter para uma versão anterior do SO do iPod. Aplicações de terceiros instaladas no iPod podem não ser compatíveis ou trabalhar com o iPod em resultado da actualização do SO do iPod. Será responsável pela reinstalação de todos os demais programas de software, dados e senhas

8. Limitação de Responsabilidade

PARA OS CLIENTES EM JURISDIÇÕES EM QUE BENEFICIAM DE LEIS OU NORMAS DE PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR, OS BENEFÍCIOS CONFERIDOS POR ESTE PLANO CONSTITUEM UM COMPLEMENTO A TODOS OS DIREITOS E MEIOS JURÍDICOS CONCEDIDOS NOS TERMOS DESSAS LEIS E NORMAS. NADA NESTE PLANOPREJUDICARÁ OS DIREITOS DO CONSUMIDOR CONCEDIDOS PELAS LEIS APLICÁVEIS, INCLUINDO O DIREITO DO CONSUMIDOR A SER INDEMNIZADO PELOS DANOS RESULTANTES DO

NÃO CUMPRIMENTO TOTAL OU PARCIAL OU DE CUMPRIMENTO DEFEITUOSO POR PARTE DA APPLE RELATIVAMENTE A QUALQUER DAS SUAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.

DENTRO LIMITES ESTABELECIDOS PELAS LEIS APLICÁVEIS, A APPLE E OS SEUS COLABORADORES E AGENTES NÃO SERÃO, EM QUAISQUER CIRCUNSTÂNCIAS, RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER DANOS INDIRECTOS OU CONSEQUÊNCIAIS, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, CUSTOS DE RECUPERAÇÃO, REPROGRAMAÇÃO OU REPRODUÇÃO DE QUALQUER PROGRAMA OU DADOS OU PELA FALHA EM MANTER A CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS, QUALQUER PERDA DE NEGÓCIO, LUCROS, RECEITAS OU POUPANÇAS ANTECIPADAS, RESULTANTES DAS OBRIGAÇÕES DA APPLE NO ÂMBITO DESTE PLANO. DENTRO DOS LIMITES ESTABELECIDOS PELAS LEIS APLICÁVEIS, O LIMITE DA RESPONSABILIDADE DA APPLE E DOS SEUS COLABORADORES E AGENTES NO ÂMBITO DO PLANO NÃO EXCEDERÁ O PREÇO ORIGINALMENTE PAGO PELO PLANO. A APPLE NÃO GARANTE (i) A REPARAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO DO EQUIPAMENTO COBERTO SEM RISCO OU PERDA DE PROGRAMAS OU DADOS, (ii) A MANUTENÇÃO DA CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS OU (iii) QUE O FUNCIONAMENTO DO PRODUTO SERÁ ININTERRUPTO E SEM ERROS. NADA NESTE CONTRATO LIMITARÁ OU EXCLUIRÁ A RESPONSABILIDADE DA APPLE POR (I) MORTE OU DANOS À INTEGRIDADE FÍSICA CAUSADOS POR NEGLIGÊNCIA OU (II) DOLO DA APPLE.

NA MEDIDA EM QUE A RESPONSABILIDADE PUDER SER LIMITADA, A RESPONSABILIDADE DA APPLE É LIMITADA, À SUA ESCOLHA, À SUBSTITUIÇÃO OU REPARAÇÃO DO EQUIPAMENTO COBERTO OU AO FORNECIMENTO DO SERVIÇO. ALGUNS PAÍSES, ESTADOS OU PROVÍNCIAS NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DE DANOS INCIDENTAIS OU CONSEQUÊNCIAIS, PELO QUE ALGUMAS OU TODAS AS LIMITAÇÕES ACIMA PODEM NÃO LHE SER APLICÁVEIS.

9. Cancelamento

Poderá cancelar este Plano a qualquer momento e por qualquer motivo. Se decidir cancelar este Plano, deverá telefonar para a Apple para o número de telefone indicado no Guia ou enviar uma comunicação escrita com o Número de Contrato do Plano para Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República da Irlanda (fax: +353-(0)21-428-3917). O aviso deverá ser acompanhado de uma cópia do comprovativo de compra original do Plano. Salvo se as leis locais dispuserem em sentido contrário, se efectuar o cancelamento no prazo de trinta (30) dias após a data de aquisição do Plano ou da recepção destes Termos e Condições, consoante o que ocorrer em último lugar, receberá um reembolso total, ao qual será debitado o valor de qualquer serviço

prestado nos termos do Plano. Salvo se as leis locais dispuserem em sentido contrário, se proceder ao cancelamento quando já tiverem decorrido mais de trinta (30) dias a contar da data de aquisição do Plano, receberá um reembolso proporcional ao preço original de compra, consoante a percentagem do Período de Cobertura não caducado, ao qual serão debitados (a) qualquer taxa de cancelamento aplicável referida na secção 12 ou dez por cento (10%) do montante proporcional, consoante o que for de menor valor, e (b) o valor de qualquer serviço prestado nos termos do Plano. Esta taxa de cancelamento não será aplicável quando o cancelamento se funde num direito legal de desistência do Consumidor ou no direito de devolução do consumidor (como acontece nos casos em que a lei preveja um período de reflexão). Salvo se as leis locais dispuserem em sentido contrário, a Apple poderá cancelar este Plano em caso de dolo ou falsas declarações. Salvo se as leis locais dispuserem em sentido contrário, a Apple também poderá cancelar este Plano caso as peças de serviço para o Equipamento Coberto não se encontrem disponíveis, mediante comunicação escrita com uma antecedência de trinta (30) dias. Caso a Apple cancele este Plano por indisponibilidade de peças de serviço, o utilizador receberá um reembolso proporcional o período de tempo por completar do Plano.

10. Transferência do Plano

(i) *Transferência do Equipamento Coberto para um Novo Proprietário*. Transferência do Equipamento Coberto para um Novo Proprietário. Sujeito às restrições abaixo estipuladas, o utilizador pode transferir de forma permanente e por uma única vez os respectivos direitos nos termos do Plano a um terceiro, desde que: (a) a transferência inclua uma cópia do Comprovativo de Compra, a Confirmação do Plano e todo o material de embalagem do Plano, incluindo materiais impressos e estes Termos e Condições; (b) notifique a Apple da transferência enviando por correio ou fax uma comunicação da transferência para Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República da Irlanda, fax: +353-(0)21-428-3917, e (c) o terceiro que receba o Plano aceita os Termos e Condições do Plano. Ao notificar a Apple da transferência do Plano, terá de fornecer o Número de Contrato do Plano, os números de série do Equipamento Coberto a transferir e o nome, endereço, número de telefone e endereço de correio electrónico do novo proprietário.

(ii) *Transferência do Equipamento Coberto Original para Novo Equipamento Coberto.* Pode efectuar uma transferência permanente e única da cobertura nos termos do Plano para um novo produto da Apple que esteja na sua posse e tenha sido comprado no prazo de trinta (30)

dias a contar da compra do Equipamento Coberto. O novo produto deve ser elegível para cobertura nos termos do Plano e no momento da transferência ambos os produtos devem estar cobertos por um (1) ano de garantia limitada da Apple. A Apple emitirá o Certificado do Plano para o novo produto, que passará a ser o Equipamento Coberto. Quando notificar a Apple da transferência, deve fornecer o Número de Contrato do Plano, os números de série e a Prova de compra dos produtos a serem transferidos, enviando comunicação da transferência para a Apple, como estipulado na secção imediatamente acima.

11. Disposições Gerais

(i) A Apple poderá subcontratar ou encarregar terceiros do cumprimento das suas obrigações, mas, ao fazê-lo, não ficará exonerada para com o utilizador do cumprimento das suas obrigações.

(ii) A Apple não é responsável por qualquer incumprimento ou mora no cumprimento, nos termos do Plano, decorrentes de factos fora do controlo razoável da Apple.

(iii) O utilizador não está obrigado a realizar manutenção preventiva do Equipamento Coberto para receber o serviço nos termos do Plano.

(iv) Este Plano é oferecido e válido somente se o utilizador for residente em um país onde a Apple ou as suas filiais ofereçam o Plano que se encontra previsto em: http://www.apple.com/legal/applecare/countrylist.html. Este Plano não se destina a menores de idade. Este Plano não está disponível quando seja proibido nos termos da lei.

(v) No cumprimento das suas obrigações a Apple poderá, à sua discrição e unicamente com a finalidade de monitorizar a qualidade de resposta da Apple, gravar parte ou a totalidade das chamadas telefónicas entre o utilizador e a Apple.

(vi) O utilizador acorda que quaisquer informações ou dados divulgados à Apple no âmbito deste Plano não são confidenciais ou propriedade do utilizador. Além disso, acorda que a Apple poderá, em nome do utilizador, recolher e tratar os seus dados quando presta o serviço. Isto pode incluir a transferência dos dados do utilizador para filiais da Apple ou prestadores de serviços localizados em países onde a lei de protecção de dados possa ser menos exigente do que no país de residência, incluindo, entre outros, Austrália, Canadá, países da União Europeia, Índia, Japão, República Popular da China e os Estados Unidos.

(vii) A Apple possui medidas de segurança, que devam proteger os dados do utilizador contra o acesso ou divulgação não autorizados bem como a sua destruição ilegal. O utilizador será

responsável pelas instruções prestadas à Apple relativamente ao processamento de dados e a Apple procurará cumprir com essas instruções de acordo com o razoavelmente necessário para o cumprimento das obrigações de prestação do serviço e de assistência nos termos do Plano. Se o utilizador não concordar com o acima referido ou se tiver questões sobre qual será o impacto de os seus dados serem tratados desta forma, poderá contactar a Apple para os números de telefone indicados no Guia.

(viii) **A Apple protegerá as suas informações de acordo com a Política de Privacidade do Cliente Apple disponível no URL www.apple.com/legal/warranty/privacy. Caso pretenda ter acesso à informação mantida pela Apple ou se pretender fazer alterações, aceda ao URL www.apple.com/contact/myinfo para actualizar as preferências de contacto ou poderá contactar o responsável europeu pelo tratamento de dados da Apple em privacyeurope@apple.com.**

(ix) Os termos do Plano, incluindo o comprovativo de compra original do Plano e a Confirmação do Plano, prevalecem sobre quaisquer termos contraditórios, adicionais ou outros termos de uma encomenda de aquisição ou outro documento, e constituem a entendimento integral do utilizador e da Apple do Plano.

(x) O utilizador tem de comprar e registar o Plano enquanto o Equipamento Coberto se encontrar dentro do prazo da Garantia limitada de um ano da Apple. A Apple não é obrigada a renovar este Plano. Se a Apple decidir proceder à renovação, determinará o preço e termos.

(xi) Não existe qualquer processo de resolução de litígios informal disponível nos termos deste Plano.

(xii) As obrigações financeiras deste Plano são suportadas pela Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República da Irlanda. Caso a Apple Distribution International não cumpra essas obrigações, a Apple Operations Europe, Hollyhill, Cork, República da Irlanda, assumirá tais obrigações.

(xiii) Caso alguma secção ou parte de uma secção destes Termos e Condições seja considerada inválida, nula ou não aplicável, essa secção ou parte da secção será suprimida dos Termos e Condições, e os restantes Termos manter-se-ão em vigor e produzirão na íntegra os respectivos efeitos.

(xiv) Estes Termos e Condições serão regidos e interpretados nos termos das leis do país em que o Plano foi adquirido. Esta escolha de lei não inclui as normas de conflitos de leis nem a Convenção das Nações Unidas para a Venda Internacional de Mercadorias.

(xv) Não existe um pagamento devido dedutível respeitante a uma reivindicação feita no âmbito deste Plano.

(xvi) O Plano não será cancelado devido a condições pré-existentes no Equipamento Coberto que sejam elegíveis para o serviço nos termos deste Plano

12. Variações por País, Província e Estado

As seguintes variações por país prevalecerão se forem contraditórias com alguma disposição deste Plano:

PORTUGAL

Nada nestes termos e condições limitará as obrigações e responsabilidades do fabricante, nos termos da legislação sobre segurança dos produtos em geral, tal como previsto no Decreto-lei n.º 383/86 de 6 de Novembro (Lei da Responsabilidade Objectiva do Produtor), conforme periodicamente alterado.

A prestação de serviços acordada nestes termos acresce ao prazo imperativo de garantia dos produtos, nos termos da legislação aplicável sobre a garantia de bens de consumo, tal como previsto no Decreto-lei n º. 67/2003, de 8 de Abril (Lei das Garantias dos Bens), conforme periodicamente alterado.

Para efeitos do disposto no Decreto-lei n.º 446/85 de 25 de Outubro (Lei das Cláusulas Contratuais Gerais), conforme periodicamente alterado, nada nestes termos e condições será, de qualquer modo, interpretado no sentido de:

- Limitar ou de qualquer modo alterar as obrigações assumidas directamente pela Apple ou pelos seus representantes na contratação;
- Excluir ou limitar, de modo directo ou indirecto, a responsabilidade por danos causados à vida, à integridade moral e física ou à saúde das pessoas;
- Excluir ou limitar, de modo directo ou indirecto, a responsabilidade por danos patrimoniais extracontratuais, causados à ca à contraparte ou a terceiros;

- Excluir ou limitar, de modo directo ou indirecto, a responsabilidade por não cumprimento definitivo, mora ou incumprimento defeituoso, em caso de dolo ou culpa grave; e/ou
- Excluir ou limitar, de modo directo ou indirecto, a responsabilidade por actos dos representantes ou auxiliares, em caso de dolo ou culpa grave.

Nada neste Plano excluirá ou limitará a responsabilidade da Apple se tal limitação ou exclusão forem consideradas inválidas para efeitos da ordem pública portuguesa, nos termos do artigo 800.º, n.º 2 do Código Civil português.

Secção 8

Se for um consumidor, nada nestes termos e condições limitará ou excluirá, de qualquer modo, os seus direitos tal como previstos na Lei n.º 24/96 de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor), conforme periodicamente alterada.

Em qualquer circunstância, a Apple será apenas responsável por incumprimento definitivo, mora no cumprimento ou cumprimento defeituoso nos casos de dolo ou culpa grave imputáveis à Apple ou aos seus representantes ou auxiliares. Caso assim não seja, a Apple não será, de qualquer modo, responsável pelos danos causados por terceiros ou pela contraparte; e qualquer responsabilidade imputável à Apple ou aos seus representantes ou auxiliares que não seja causada por dolo ou culpa grave fica nestes termos expressamente excluída.

Contudo, nada neste Plano excluirá ou limitará, directa ou indirectamente, a responsabilidade imputável à Apple por danos causados à vida, à integridade moral ou física ou à saúde das pessoas ou por danos patrimoniais extracontratuais.

Secção 9

Se for um consumidor e tiver celebrado este Plano através do sítio de Internet da Loja Apple ou por telefone, pode cancelar este Plano dentro dos 14 dias após a compra do Plano. O utilizador receberá o reembolso total.

Se cancelar o Plano em prazo superior a 30 dias após a recepção deste Plano, o utilizador receberá um reembolso proporcional ao preço de compra original do Plano, após dedução de uma taxa de cancelamento de € 25,00 ou de 10 por cento do valor proporcional, consoante o que for inferior.

Secção 11

O consumidor ou qualquer entidade física que tenha conferido os seus dados para serem tratados pela Apple no âmbito deste contrato pode aceder a tais dados pessoais através do endereço privacyeurope@apple.com, onde poderá solicitar que os dados sejam corrigidos, actualizados ou eliminados, nos termos da Política de Privacidade do Cliente Apple, disponível em www.apple.com/legal/privacy.

042512 APP Mac Portuguese v5.4

www.apple.com

© 2012 Apple Inc. All rights reserved. Apple, the Apple logo, AirPort, AirPort Express, AirPort Extreme, Apple TV, iPod, Mac, MacBook, MacBook Air, Mac OS, Macintosh, SuperDrive, and Time Capsule are trademarks of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. Thunderbolt and the Thunderbolt logo are trademarks of Intel Corporation in the United States and other countries. AppleCare is a service mark of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. Other product and company names mentioned herein may be trademarks of their respective companies.

1Z034-6452-A
Printed in XXX